

**UNIVERSIDAD DE GRANADA**  
**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**  
**DEPARTAMENTO DE LENGUA ESPAÑOLA**



**LA CORTESÍA VALORIZADORA EN LA  
CONVERSACIÓN COLOQUIAL ESPAÑOLA:  
ESTUDIO PRAGMALINGÜÍSTICO**

María Jesús Barros García

**Directores**

Dr. D. Pedro Barros García

Dr. D. Antonio Briz Gómez

Granada, 6 de mayo de 2011

Editor: Editorial de la Universidad de Granada  
Autor: María Jesús Barros García  
D.L.: GR 2264-2011  
ISBN: 978-84-694-3611-0



UNIVERSIDAD DE GRANADA  
FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS  
DEPARTAMENTO DE LENGUA ESPAÑOLA

**LA CORTESÍA VALORIZADORA EN LA  
CONVERSACIÓN COLOQUIAL ESPAÑOLA: ESTUDIO  
PRAGMALINGÜÍSTICO**

Tesis doctoral elaborada por María Jesús Barros García bajo la dirección de  
los doctores D. Pedro Barros García y D. Antonio Briz Gómez

**Granada, 6 mayo de 2011**



*A mi familia y, en especial, a mis padres.*



## AGRADECIMIENTOS

---

Mis primeras palabras de agradecimiento van dirigidas a mis dos directores de tesis, el doctor Pedro Barros García y el doctor Antonio Briz Gómez. Al doctor Barros, por ser el responsable de mi interés por la lengua española, por saber dirigir mis pasos desde pequeña, por su paciencia, su asesoramiento y su confianza ciega, así como por manejar hábilmente el complejo rol de padre y director al mismo tiempo. Al doctor Briz, por aceptar generosamente formar parte de este proyecto, por compartir conmigo su sabiduría, por alentarme en todo momento, por su dedicación e interés, por ponerme en contacto con investigadores a los que tanto admiro y, porque en todo ello, siempre se mostró tan cercano, reciba, en fin, mi enorme agradecimiento.

En segundo lugar, quiero agradecer la ayuda prestada por los doctores Kees van Esch y María Elena Placencia durante la etapa de investigación, por sus revisiones, sus comentarios y por la bibliografía proporcionada, todo lo cual ha venido a mejorar, sin duda, este trabajo. No sólo agradezco su profesionalidad, sino también la proximidad que me han manifestado y el valioso tiempo que me han dedicado.

Por otro lado, agradezco al doctor Andreu van Hoofst que me haya permitido distribuir el cuestionario a los informantes holandeses de la Radboud Universiteit (Nimega), de la misma manera que a la profesora Nieves Díaz Cueva, con los informantes ingleses de la Universidad de Birmingham.

Asimismo, manifiesto mi gratitud a las doctoras Nieves Hernández Flores y María Bernal, que me permitieron consultarles mis dudas y me facilitaron sus tesis doctorales para que aprendiera con ellas; al doctor Antonio Hidalgo Navarro, por proporcionarme las grabaciones del corpus que constituye la base de nuestra investigación, así como a la doctora Marta Albelda Marco, por sus reflexiones y porque me ha hecho sentir como una amiga. Y a las doctoras Maribel Montoya Ramírez y Pilar



López García, por acordarse siempre de mí, por sus sabios consejos, confianzas y cariño.

Me gustaría también expresar mi agradecimiento a Miguel Molina Solana, por el apoyo informático, a Virginia Capote Díaz, por compartir conmigo las alegrías y los desasosiegos de la investigación, haciendo mucho más fácil este camino; y por supuesto, a mi familia y a mis amigos de siempre, por entender mis ausencias, mis estancias fuera de casa, y disculpar mi anteposición del deber académico a la importantísima tarea del tiempo compartido junto a ellos.

Sin pretenderlo, he utilizado en estos agradecimientos algunos de los términos clave que se repetirán a lo largo de la presente tesis doctoral: confianza, rol, proximidad, cercanía, apoyo, etc. Quepa, pues, finalizar estas líneas agradeciendo a todos aquellos que en algún momento del doctorado han apoyado mi trabajo, porque de esta manera han sido corteses conmigo, y ha de reconocerse que su comportamiento no sólo contribuyó a la valorización de mi imagen de afiliación y de autonomía, sino también al fabuloso incremento de la imagen que yo tengo de ellos.

## ÍNDICE GENERAL

---

<b>CAPÍTULO 0: INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>17</b>
0.1 Hipótesis de partida .....	23
0.2 Objetivo .....	25
0.3 Justificación .....	26
0.4 Enfoque metodológico .....	28
0.5 Estructura del trabajo .....	31
<b>CHAPTER 0: INTRODUCTION .....</b>	<b>33</b>
0.1 Research hypothesis .....	38
0.2 Research goals .....	40
0.3 Significance to knowledge .....	41
0.4 Methodology .....	43
0.5 Thesis' structure .....	45

<b>CAPÍTULO 1: LA CORTESÍA .....</b>	<b>47</b>
1.1 El concepto de cortesía .....	47
1.2 Cortesía y cultura .....	53
1.2.1 Hipótesis sociocultural, premisas culturales e ideomas corteses ..	58
1.3 El concepto de imagen .....	60
1.4 El concepto de rol .....	63
1.5 Cortesía y comunicación .....	65
1.6 La descortesía .....	75
1.7 Resumen y valoración .....	86
<b>CAPÍTULO 2: TEORÍAS SOBRE CORTESÍA .....</b>	<b>89</b>
2.1 Introducción .....	89
2.2 Enfoques clásicos en el estudio de la cortesía .....	90
2.2.1 La norma social .....	91
2.2.2 La máxima conversacional .....	91
2.2.2.1 Robin Lakoff (1973, 1975) .....	91
2.2.2.2 Geoffrey Leech (1983) .....	95
2.2.2.3 Críticas al modelo de la máxima conversacional .....	96
2.2.3 El contrato conversacional .....	100
2.2.3.1 Críticas al modelo del contrato conversacional .....	102
2.2.4 Salvar la imagen .....	103
2.2.4.1 Críticas al modelo de salvar la imagen .....	109
2.3 Otros enfoques en el estudio de la cortesía .....	111
2.3.1 Equilibrio de imágenes .....	111
2.3.2 Alternativas a la imagen positiva e imagen negativa de Brown y Levinson ([1978] 1987) .....	115
2.3.2.1 Territorio e imagen .....	117

2.3.2.2 Autonomía y afiliación .....	118
2.3.2.3 Mímesis y agonalidad .....	122
2.3.2.4 Independencia y solidaridad .....	123
2.3.2.5 Imagen cualitativa e imagen identitaria .....	124
2.3.3 Función valorizadora .....	125
2.3.3.1 Seducción en la conversación .....	137
2.3.4 La relación interpersonal .....	139
2.3.4.1 El postmodernismo .....	139
2.3.4.2 La gestión interrelacional .....	144
2.3.4.3 El marco para la gestión interrelacional de la identidad .....	149
2.3.4.4 La ideología cultural sobre las relaciones interpersonales .....	150
2.3.4.5 Críticas al enfoque centrado en la relación interpersonal .....	151
2.3.5 La perspectiva basada en hábitos .....	152
2.3.6 La teoría de la relevancia .....	155
2.4 Resumen y valoración .....	157
<b>CAPÍTULO 3: LA CORTESÍA EN LA CULTURA ESPAÑOLA .....</b>	<b>159</b>
3.1 Introducción .....	159
3.2 La investigación sobre cortesía en el mundo hispánico .....	160
3.3 Premisas culturales españolas .....	166
3.4 Cultura de solidaridad: predominio de la cortesía valorizadora .....	172
3.5 Evolución de la sociedad española: influencia en el empleo de la cortesía ..	175
3.6 Resumen y valoración .....	177
<b>CAPÍTULO 4: CORPUS Y METODOLOGÍA DE TRABAJO .....</b>	<b>179</b>
4.1 Introducción .....	179

4.2 Sistemas de recopilación de corpus .....	180
4.2.1 Cuestionarios para completar el discurso .....	181
4.2.2 Test de hábitos sociales .....	184
4.2.3 Juegos de rol .....	188
4.2.4 Observación directa .....	190
4.2.5 Material escrito .....	194
4.3 Modelos de análisis de corpus .....	195
4.3.1 El concepto de contexto .....	198
4.4 Nuestro corpus y modelo de análisis .....	202
4.4.1 Descripción del corpus utilizado .....	203
4.4.1.1 Tamaño de la muestra y técnica de muestreo .....	209
4.4.1.2 Características de la lengua oral .....	210
4.4.1.3 Características del género conversacional .....	213
4.4.1.4 Características del registro coloquial .....	215
4.4.2 Metodología de trabajo .....	221
4.4.2.1 Análisis cualitativo del corpus .....	222
4.4.2.1.1 Función cortés valorizadora .....	222
4.4.2.1.2 Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora .....	222
4.4.2.1.2.1 Estrategias comunicativas .....	223
4.4.2.1.2.1.1 Intensificación .....	226
4.4.2.1.2.1.2 Atenuación .....	228
4.4.2.1.2.2 Recursos comunicativos .....	230
4.4.2.1.2.2.1 Recursos lingüísticos .....	230
4.4.2.1.2.2.2 Recursos paralingüísticos .....	230
4.4.2.1.2.2.3 Recursos proxémicos .....	232
4.4.2.1.2.2.4 Recursos cinésicos .....	233

4.4.2.1.3 Patrón interactivo de la muestra cortés valorizadora ...	234
4.4.2.1.3.1 Principios de prioridad .....	238
4.4.2.2 Análisis cuantitativo del corpus .....	241
4.4.2.3 Taxonomía de las actividades corteses valorizadoras .....	255
4.5 Resumen y valoración .....	263
<b>CAPÍTULO 5: ANÁLISIS DEL CORPUS .....</b>	<b>269</b>
5.1 Introducción .....	269
5.2 Valorización cortés directa .....	271
5.2.1 Cumplidos y piropos .....	272
5.2.1.1 Recapitulación .....	350
5.2.2 Invitaciones y ofrecimientos .....	365
5.2.2.1 Recapitulación .....	435
5.2.3 Saludos y despedidas .....	452
5.2.3.1 Recapitulación .....	473
5.2.4 Manifestaciones de empatía .....	480
5.2.4.1 Recapitulación .....	502
5.2.5 Expresiones de buenos deseos .....	509
5.2.5.1 Recapitulación .....	519
5.2.6 Consejos corteses o recomendaciones .....	521
5.2.6.1 Recapitulación .....	538
5.3 Valorización cortés indirecta .....	544
5.3.1 Colaboraciones temáticas .....	545
5.3.1.1 Bromas afiliadoras .....	572
5.3.1.1.1 Recapitulación de las bromas afiliadoras .....	581
5.3.1.2 Recapitulación de las colaboraciones temáticas .....	586

5.3.2 Manifestaciones de (des)acuerdo propiamente dicho .....	593
5.3.2.1 Recapitulación .....	606
5.3.3 Colaboraciones con la producción formal del enunciado .....	612
5.3.3.1 Recapitulación .....	619
5.3.4 Manifestaciones de contacto .....	622
5.3.4.1 Recapitulación .....	625
5.4 Resumen y valoración .....	631
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>645</b>
<b>RESULTS AND CONCLUSIONS .....</b>	<b>683</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>697</b>
<b>ANEXO .....</b>	<b>779</b>

“[T]he more descriptions we acquire about the phenomena of linguistic politeness,  
the more we realise how little we know about the range of posible expressions  
of politeness in different cultures and languages”<sup>1</sup>

Ide (1989: 97)

---

<sup>1</sup> [Conforme más descripciones conseguimos del fenómeno de la cortesía lingüística, mejor cuenta nos damos de lo poco que sabemos sobre la variedad de formas de expresión de la cortesía en las distintas lenguas y culturas]. Esta traducción y el resto de traducciones realizadas en este trabajo, son responsabilidad de la autora, a excepción de los casos en los que se indique lo contrario.





## **CAPÍTULO 0**

### ***INTRODUCCIÓN***

“[I]t has become clear that people do not speak to one another just to convey information or even merely to do things (to one another) but also to establish and maintain interpersonal relationships within a particular sociocultural context.”<sup>2</sup>

Hickey y Stewart (2005: 3)

La lengua es el principal medio de comunicación del que dispone el ser humano. Mediante su uso, logramos transmitir información y establecer relaciones con otros hablantes. Las elecciones lingüísticas que haga el emisor van a permitir transmitir el mensaje de muy diferentes maneras –formal/informal, cortés/descortés, etc.– y tales elecciones generarán una serie de consecuencias en el éxito de la comunicación, en la integración del individuo en la sociedad y en la relación entre los interlocutores. De ahí que varios autores hayan defendido que el lenguaje se compone de dos elementos, el componente “contenido” y el componente “relación”: el sistema comunicativo se concibe como un recurso de transmisión de información y de gestión de las relaciones

---

<sup>2</sup> [Ha quedado claro que la gente no sólo habla para intercambiar información o para hacer cosas (para el otro) sino también para establecer y mantener relaciones interpersonales en un contexto sociocultural concreto].

interpersonales. Esta actividad gestora es denominada *práctica social* por Tusón Valls (1997) y *rapport management* ‘gestión interrelacional’ por Spencer-Oatey (2000a).

Por tanto, a la hora de escoger la forma de expresión del mensaje, el hablante ha de atender a cuáles son sus objetivos y qué tipo de influencia puede ejercer la situación comunicativa sobre las impresiones sociales que el mensaje genere y sobre la consecución de las metas deseadas. Así pues, para evitar una visión limitada del lenguaje, debemos considerar la importancia que tienen los distintos elementos que componen el sistema de comunicación y que repercuten en él, así como atender a los efectos sociales que éste produce.

Numerosos autores han reivindicado la necesidad de estudiar esta relación indisoluble lengua-sociedad, como Blas Arroyo (1996), quien subraya que el carácter de la relación que mantienen los interlocutores está determinado por factores contextuales y por diversos marcadores lingüísticos que contribuyen a reelaborar continuamente el contexto en el que se produce la comunicación: “[e]stos marcadores –*relacionemas* en la terminología de Kerbrat-Orecchioni– deben ser considerados pues, a la vez como reflejos y como constructores de la relación” (Blas Arroyo, 1996: 284).

Una de las principales estrategias comunicativas de las que dispone el hablante para la presentación del componente “contenido” de su mensaje, es la (de)cortesía<sup>3</sup>. Dado que el componente “contenido” y el componente “relación” están íntimamente vinculados, el uso de la (des)cortesía va a determinar el tipo de relación entre los interlocutores. En este sentido, Kerbrat-Orecchioni (2004: 45) afirma que “dentro del sistema de la lengua se inscribe un gran número de hechos cuya existencia no se justifica y que sólo son interpretables en relación a las exigencias de cortesía” y Brenes Peña (2009: 19) considera que la simple constatación de “la existencia de recursos verbales que, incluso en su denominación general, hacen alusión a estos valores, como el plural de modestia o el condicional de cortesía” es suficiente para comprobar que la cortesía no atañe únicamente al estilo del discurso.

---

<sup>3</sup> Las formas “(des)cortesía” y “(des)cortés” son utilizadas por diversos autores para hacer referencia tanto a la cortesía como a la descortesía y a lo cortés como a lo descortés, omitiendo, así, la repetición de ambas palabras. Con este sentido las utilizamos en este trabajo.

Nuestro trabajo se inscribe en la línea de investigación sobre cortesía; en concreto, analizaremos las funciones, estrategias, recursos comunicativos, patrones de interacción, consecuencias y situaciones comunicativas en las que se hace uso de la *cortesía valorizadora* en la modalidad prototípica del español: la conversación coloquial<sup>4</sup>. Entendemos por cortesía valorizadora una actividad comunicativa encaminada a producir la elevación de la imagen del interlocutor, con sus consecuentes beneficios positivos para la relación personal que mantengan el hablante y el destinatario de la actividad cortés, así como para el logro de las metas comunicativas. Por tanto, el resultado de nuestro estudio permitirá conocer mejor qué unidades se emplean para la expresión de cortesía valorizadora en el español, así como el comportamiento de tales unidades en la conversación coloquial.

En el panorama científico, el interés de los investigadores por la cortesía comunicativa se acrecentó, especialmente, a raíz de la publicación en 1978 de la famosa obra de Brown y Levinson, *Universals in language usage: politeness phenomena*. Este trabajo, junto a los publicados por Lakoff (1973, 1975), Grice (1975) y Leech (1983), supusieron el inicio de una nueva línea de investigación en el campo de la pragmática lingüística. Dicha línea se centró en la definición del concepto de cortesía y en la caracterización de sus mecanismos, funciones y efectos en las distintas culturas. Sin embargo, en el mundo hispánico no se le empezó a prestar atención a la cortesía hasta principios de los años noventa. Uno de los primeros trabajos publicados en España, en esta línea, fue el del lingüista holandés Haverkate (1994), titulado *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*. Como indica Bravo (2004b), el trabajo de Haverkate sirvió de impulso para el inicio de toda una serie de investigaciones, proyectos, estudios y análisis sobre cortesía en español. También ha de señalarse la obra *Introducción a la pragmática*, de Escandell Vidal (1996a), por contribuir a incrementar el interés por esta materia entre los investigadores españoles.

A pesar de ello, en el año 2002 Placencia y Bravo (2002b: 17) nos advertían de que, si tenemos en cuenta la diversidad de comunidades geográficas de habla hispana y de

---

<sup>4</sup> Como indica Portolés (2004: 68), entre “los casos en los que se utiliza el habla en la interacción, el más habitual es la conversación”.

subculturas dentro de cada una de ellas, así como la diversidad de contextos y de actos y variables que pueden ser objeto de análisis, los estudios existentes sobre el español son aún escasos. Parafraseando a las autoras, existen muchas lagunas sobre la identificación de los actos de habla propios de las culturas hispánicas y sobre la realización de actos genéricos –como agradecimientos, saludos, disculpas, quejas, etc.– en diferentes comunidades de habla española. También se desconocen las condiciones para la producción y secuenciación de dichos actos, las funciones interaccionales y discursivas que cumplen y las normas de cortesía que entran en funcionamiento en su realización.

En 2001, Bravo (2001: 300) señalaba una de las causas de esta escasez de bibliografía sobre cortesía en español: la insuficiente comunicación científica que se había mantenido entre las comunidades hispanohablantes, dada la distancia espacial existente y la escasa conciencia acerca de la necesidad de comprender una lengua en su propio contexto sociocultural; todo ello unido a la dificultad que muchas universidades tienen para acceder al ámbito internacional, donde la lengua de intercambio es el inglés.

Por fortuna, la situación ha cambiado drásticamente en los últimos años<sup>5</sup>, entre otros motivos, por la creación y el incesante trabajo del Programa EDICE (Estudios del Discurso de Cortesía en Español), cuyo principal cometido<sup>6</sup> es lograr describir la cortesía en las distintas variedades del español, adoptando para ello una perspectiva sociocultural<sup>7</sup>.

---

<sup>5</sup> Vid. Placencia (2007) para un repaso de los principales estudios sobre (des)cortesía en español.

<sup>6</sup> La directora de EDICE, Diana Bravo, resume así los objetivos concretos de este programa:

EDICE Programme's main objective are (1) to study polite behaviour in Spanish, (2) to account for the various socio-cultural contexts underlying that behaviour, (3) to carry out contrastive analyses between Spanish and other European languages, as well as between different varieties of Spanish, (4) to study differences in polite behaviours in relation to more general and permanent social roles adopted by participants in interaction, (5) to study differences in polite behaviour emerging from situational roles played by participants and which depend on the kind of social activity they are engaged in, (6) to contribute to the development of theoretical models in the research area (Bravo, 2008b: 563, nota a pie de página 1).

[Los principales objetivos del programa EDICE son (1) estudiar el comportamiento cortés en español, (2) dar cuenta de los diferentes contextos subyacentes bajo ese comportamiento, (3) llevar a cabo análisis contrastivos entre el español y otras lenguas europeas, así como entre las distintas variedades del español, (4) estudiar las diferencias corteses en relación a los roles sociales más comúnmente adoptados por los interlocutores, (5) estudiar las diferencias corteses que surgen como consecuencia de los roles situacionales desempeñados por los interlocutores y que dependen del tipo de actividad social en la que se encuentren, (6) contribuir al desarrollo de modelos teóricos para la investigación].

<sup>7</sup> Bravo (2008b: 564-565), explica que este enfoque de trabajo no implica el estudio de cómo los hablantes conciben las relaciones interpersonales o qué objetivos comunicativos tienen en un determinado contexto, sino la descripción de los recursos formales empleados para la expresión de cortesía en una

En el ámbito internacional, la necesidad de facilitar el contacto y aunar el trabajo de los investigadores llevó a la creación del *Linguistic Politeness Research Group (LPRG)*<sup>8</sup>, que organiza seminarios y congresos sobre este tema y promueve la elaboración de obras colectivas que difundan los resultados y avances alcanzados. Asimismo, en el año 2005 vio la luz el *Journal of Politeness Research*, revista internacional dedicada exclusivamente al análisis de la cortesía. Por otro lado, muchas universidades han incluido cursos sobre cortesía en sus programas de grado y postgrado, y son frecuentes los congresos y simposios internacionales que se celebran con objeto de debatir cuestiones tales como la necesidad de marcar las diferencias y similitudes entre las distintas lenguas con respecto a la expresión de (des)cortesía, y de prevenir los riesgos derivados de una excesiva homologación del pensamiento científico.

Probablemente, dos de las causas por las que los estudios sobre cortesía se han convertido en una línea de investigación tan actual y con un gran índice de impacto<sup>9</sup>, son el desarrollo de la pragmática y la sociolingüística, así como la intensificación del contacto entre distintas civilizaciones. Esta intensificación ha estado motivada, entre otros, por el influjo de las innovaciones tecnológicas y por el auge del turismo, y nos enfrenta a la necesidad de conocer nuestras propias fronteras culturales, haciendo de este momento una oportunidad ideal para aprender sobre el discurso de cada comunidad. En este escenario, el papel de la cortesía resulta fundamental como indicador de la forma en que cada cultura concibe cómo se logra un proceso interactivo satisfactorio y el establecimiento de las relaciones interpersonales.

No obstante, a pesar de que el campo de estudio de la (des)cortesía se ha convertido en un punto de especial interés para la investigación lingüística en general y

---

variedad lingüística concreta. En este sentido, quizá deberíamos establecer una analogía entre el objetivo de la pragmática sociocultural y uno de los objetivos de la pragmática variacional, puesto que esta última también trata de estudiar diferentes aspectos pragmáticos dentro de una variedad idiomática regional, citando sus conclusiones a lo encontrado en tal variedad, para evitar asunciones demasiado generales.

<sup>8</sup> A él pertenecen investigadores como Mills, Christie, Bargiela-Chiappini, Bousfield, Chodorowska-Pilch, Harris, Locher, Nwoye y Terkourafi.

<sup>9</sup> Ya en 1994, DuFon *et al.* recopilaron una extensa bibliografía sobre cortesía que alcanzaba las cincuenta y una páginas. Véase también la bibliografía compilada por Espejo Muriel (2001), donde se recogen doscientos sesenta y tres estudios sobre (des)cortesía en español. En el ámbito internacional, Watts (2003) afirma conocer más de mil doscientos trabajos; cifra que, según el autor, crece vertiginosamente cada semana.

para la pragmática en particular<sup>10</sup>, Placencia y García (2007: xiii) señalan la dificultad de poner en claro cuáles han sido los avances realizados en este ámbito, dada la dispersión de muchos estudios en revistas de distintos continentes. Por ello, defendemos la necesidad de continuar avanzando en el conocimiento de las características que definen el uso y funciones de la cortesía en cada comunidad de habla.

Antes de continuar, hemos de detenernos en una anotación fundamental, señalada por algunos autores (Haverkate, 1994; Escandell Vidal, 1995; Granato, 2007): la utilización del término *cortesía*, propio del acervo popular, para la realización de estudios de carácter científico, genera confusión. Por este motivo, Haverkate (1994) aclara que la cortesía puede expresarse a través de actos comunicativos y actos no comunicativos. La cortesía no comunicativa se refiere a los actos puramente instrumentales, como por ejemplo, dejarle abierta una puerta a alguien, recoger y devolver un objeto que se le ha caído a una persona o ceder el sitio a un anciano en el autobús. Éste es el tipo de cortesía que aparece recogida en los manuales de urbanidad y que recibe el nombre genérico de buenos modales o buena educación. Cuando hablemos de cortesía no nos estaremos refiriendo a esta acepción, puesto que no pretendemos elaborar una guía de las buenas maneras en España, sino caracterizar esa otra noción de la cortesía, la comunicativa<sup>11</sup>, concebida como uno de los aspectos sociales que constituye el discurso oral y escrito en español, y que puede desempeñar funciones tales como evitar que la imagen personal se vea dañada, alcanzar nuestras metas comunicativas, mantener el equilibrio en las relaciones interpersonales (Escandell Vidal, 1995: 33) o reforzar las imágenes de nuestros interlocutores (Kerbrat-Orecchioni, 2004: 45).

---

<sup>10</sup> Dada la multitud de libros y artículos sobre cortesía que han visto la luz en las últimas décadas, algunos lingüistas han llegado a considerarla como una subdisciplina de la pragmática (Thomas, 1995; entre otros).

<sup>11</sup> Preferimos la denominación *cortesía comunicativa* frente a otras versiones tradicionalmente utilizadas, como las de *cortesía lingüística* y *cortesía verbal*, por parecernos un concepto más abarcador, ya que no limitarnos a lo estrictamente verbal implica la consideración de recursos comunicativos como las miradas, las interjecciones, las vocalizaciones, los gestos, etc., que pueden cumplir una función comunicativa cortés en el intercambio.

## 0.1 HIPÓTESIS DE PARTIDA

En uno de los capítulos que componen el citado libro de Brown y Levinson ([1978] 1987: 245)<sup>12</sup> sobre los universales de cortesía, los autores distinguen entre culturas de *cortesía positiva* y culturas de *cortesía negativa*. En líneas muy generales, esta clasificación hace referencia a las sociedades en las que priman las estrategias de cortesía enfocadas hacia las muestras de afecto e integración entre los interlocutores –culturas de cortesía positiva–, frente a las sociedades en las que se prefieren las estrategias corteses que buscan el mantenimiento del espacio personal del individuo –culturas de cortesía negativa–. De forma similar, Haverkate (2004) distingue entre sociedades donde priman las estrategias destinadas a producir efectos de respeto y de diferenciación social, denominadas por el autor *culturas de distanciamiento*, frente a las comunidades culturales en las que se observa un predominio de las estrategias corteses relacionadas con la valoración positiva del destinatario y la creación de lazos de amistad, de cooperación, de afiliación, que reciben el nombre de *culturas de solidaridad* o de acercamiento. En el primer grupo se enmarca la cultura anglosajona y en el segundo grupo la cultura española.

Dado que la obra de Brown y Levinson (op. cit.) ha servido la base para la mayor parte de los estudios realizados hasta el año 2000, en general, la investigación se ha centrado en el análisis y caracterización de la cortesía negativa. De hecho, se ha establecido una asociación casi automática entre cortesía y mitigación, por ser ésta una de las principales estrategias comunicativas de las que se sirve la cortesía negativa (Albelda, 2002). La peor consecuencia de la teoría *brownlevisoniana* ha sido, pues, “the strong implication that societies with a positive politeness orientation are less polite than those with a negative politeness orientation” (Bayraktaroglu y Sifianou, 2001: 4)<sup>13</sup>.

A partir del momento en el que la pragmática y la *cortesiología*<sup>14</sup> dejaron de orientarse exclusivamente según las pautas anglosajonas, se hizo evidente la diferencia

<sup>12</sup> Publicado por primera vez en 1978, este trabajo fue corregido, ampliado y publicado de nuevo en 1987, bajo el título *Politeness. Some Universals in Language Usage*.

<sup>13</sup> [la fuerte implicación de que las sociedades orientadas hacia la cortesía positiva son menos corteses que aquellas orientadas hacia la cortesía negativa].

<sup>14</sup> Al hablar de *cortesiología* nos estamos refiriendo a la corriente de investigaciones dedicada al estudio de los fenómenos corteses y descorteses.



intercultural en lo que respecta a la manifestación formal de la cortesía y a su funcionamiento en cada cultura. En todas las sociedades se observa la presencia de cortesía, pero el significado de lo que es (des)cortés, sus condicionamientos de uso y las estrategias que se emplean, varían ostensiblemente de unas sociedades a otras, pues, en el fondo, representan una convención social. Por este motivo no es posible establecer principios pragmáticos de validez universal ni afirmar que unas culturas son más corteses que otras, pese a que algunas investigaciones –como la propia teoría tradicional de los actos de habla y la teoría de la cortesía– trataran de hacerlo.

Como señala Wierzbicka (1991), las divergencias en cuanto a la manifestación comunicativa del fenómeno cortés en las distintas lenguas están fundamentalmente motivadas por unas normas culturales diferentes. Por ejemplo, Hernández Flores (2002) y Albelda (2007a) observan que en la interacción española no abundan las muestras de deferencia ni los recursos atenuantes, porque la evolución social ha conducido hacia la preferencia por el establecimiento de relaciones cercanas y solidarias entre los hablantes, frente al reconocimiento del estatus superior o inferior de estos. Dicha evolución lleva emparejado el predominio de las estrategias de cortesía valorizadora, en detrimento de las de cortesía mitigadora. De ahí que cumplidos, ofrecimientos y, en conjunto, las manifestaciones y estrategias comúnmente asociadas con la cortesía valorizadora, tengan una mayor presencia en la conversación española que las estrategias de cortesía mitigadora. Todo esto no tiene como correlato un menor grado de cortesía en España, pues, como decimos, sí se hace uso de la cortesía, pero expresada por otros medios que, aún hoy, no han sido suficientemente investigados.

Por tanto, partimos del supuesto de que la cultura española tiende hacia la proximidad en la comunicación interpersonal, razón por la cual no se dedica mucho esfuerzo a la preservación del territorio personal del individuo, sino que se consideran más necesarios la autoafirmación positiva<sup>15</sup> y el mantenimiento o estrechamiento de las relaciones sociales entre los interlocutores. Para ello, el hablante hace un mayor uso de la cortesía valorizadora que de la cortesía mitigadora en sus intervenciones comunicativas.

---

<sup>15</sup> Relacionada con el concepto de honor y demostración de la valía personal. En la interacción verbal, Thurén (1988: 217) considera que la autoafirmación significa expresar las opiniones propias con fuerza, sinceridad y convicción, requisito indispensable para alcanzar una buena relación con el interlocutor.

## 0.2 OBJETIVO

Con nuestro trabajo pretendemos profundizar en esa otra área menos investigada sobre la cortesía, la de la cortesía positiva, a la que preferimos llamar *cortesía valorizadora*<sup>16</sup>. Una investigación de este tipo nos parece especialmente importante y significativa si tenemos en cuenta la existencia de cierto consenso con respecto a la tipificación de la cultura española como una cultura orientada hacia la valorización, más que hacia la mitigación: como apuntábamos en el epígrafe anterior, en la bibliografía<sup>17</sup> dedicada a la categorización pragmatolingüística de la cultura española, se ha llegado a la conclusión de que en España prima más el deseo de ser aceptado y valorado socialmente que el de mantener una autonomía, por lo que las estrategias de cortesía valorizadora tienen una mayor presencia e importancia en la interacción comunicativa que las estrategias de cortesía mitigadora.

Ya en 1994, Haverkate señalaba la necesidad de realizar análisis empíricos para definir las categorías corteses del español y apuntaba lo interesante que podrían ser los resultados de estos trabajos si se compararan con los de otras lenguas, como una manera objetiva de caracterizar la cultura española. El propio autor (1994, 2003, 2004) contrasta la realización de diversas estrategias corteses en las culturas española y holandesa, y llega a la conclusión de que los españoles tienden a enfatizar la solidaridad entre los interlocutores, en tanto que los holandeses conceden más valor al distanciamiento social. Estudios comparativos con otras culturas concuerdan con esta idea, como las investigaciones del lingüista Hickey (1991, 2005), quien confronta la cultura española con la británica, o Sifianou (1992a), quien desarrolla la hipótesis de que, con frecuencia, en las culturas mediterráneas predomina la cortesía positiva.

---

<sup>16</sup> La distinción entre cortesía positiva y cortesía valorizadora será explicada en § 2.

<sup>17</sup> Hernández Flores (1999, 2002, 2004a, 2004b, 2008), Lorenzo-Dus (2001), Bernal (2005, 2007), entre otros.

Por medio del análisis cualitativo y cuantitativo<sup>18</sup> del corpus de conversaciones coloquiales de Briz y grupo Val.Es.Co. (2002), trataremos de describir algunas de las principales características y funciones que cumple la cortesía valorizadora en este tipo de interacción comunicativa. Consideramos que el valor de nuestro trabajo estriba en que, a diferencia de otros estudios ya realizados, emplearemos conversaciones reales en español<sup>19</sup>, y nos centraremos exclusivamente en la caracterización de este tipo de cortesía. Además, no nos limitaremos a señalar los efectos sociales que ésta produce en el discurso ni a establecer una tipología de actividades corteses, sino que analizaremos lingüísticamente las estrategias y recursos comunicativos más significativos de los que se sirve y el tipo de patrón interactivo que genera.

En síntesis, la meta que nos proponemos con esta investigación es analizar científicamente las funciones, estrategias y recursos de los que se sirve la cortesía valorizadora en la conversación coloquial española.

### 0.3 JUSTIFICACIÓN

Consideramos que este trabajo es de interés para todos aquellos que se dedican a la investigación en el campo de la pragmática hispánica y áreas afines, así como para aquellos que quieran fundamentar estudios de carácter intercultural. Las implicaciones también serán útiles para los propios hispanohablantes, quienes se percatarán de los usos de la lengua y de los valores que comparten o rechazan. Por este mismo motivo, los resultados de nuestro estudio podrán aprovecharse para la enseñanza de español, de

---

<sup>18</sup> Como Creswell (2003: 208) hace notar, el uso de una metodología de trabajo mixta –*mixed methods*, también denominados *integrating, synthesis, quantitative and qualitative methods, multimethod, multimethodology*–, donde se combina el análisis cualitativo y el cuantitativo, está ganando terreno durante la última década en el panorama científico, proporcionando estudios más completos. Pese a ello, hemos de reconocer que nuestro análisis será fundamentalmente cualitativo.

<sup>19</sup> El uso de un corpus de conversaciones, en lugar de otras herramientas como los tests de hábitos sociales, los cuestionarios y los juegos de rol, es uno de los rasgos que diferencia esta investigación de otras ya realizadas: García (1993, 2002), Le Pair (1996), Márquez Reiter (2002a, 2002b), Ballesteros Martín (2002), Díaz Pérez (2003), etc. Como subrayan Lorenzo y Bou (2003: 190) o Placencia (2005: 595), los estudios que no se basan en la observación etnográfica ni en recopilatorios de material –audio(visual) o escrito– en el que se recopilen interacciones auténticas, sólo pueden aportar datos acerca de las percepciones y creencias que los hablantes tienen sobre la actividad discursiva, pero no usos reales.

manera especialmente significativa para que los alumnos extranjeros tomen conciencia de la variación lingüística y sociocultural en la realización de diferentes actos cortesés, en concreto, de los actos de cortesía valorizadora. Por todo ello, este tipo de investigación tiene valor tanto desde el punto de vista teórico como desde el punto de vista práctico:

a) Desde el punto de vista teórico, porque tratará de describir empíricamente los recursos, el funcionamiento y el papel de la cortesía valorizadora como función discursiva en la cultura española.

b) Desde el punto de vista práctico, por las posibles implicaciones en el ámbito de la educación, fundamentalmente en la enseñanza de segundas lenguas y lenguas extranjeras, pero también en programas de sensibilización cultural y de formación del profesorado, puesto que la conciencia de las variaciones interculturales y situacionales, junto con el conocimiento del papel que ejercen determinados factores –como el conocimiento compartido por los miembros de una comunidad, las creencias y valores, la influencia de la edad, el sexo, la educación, la clase social y la identidad étnica o nacional–, permitirán a los hablantes extranjeros establecer conexiones que faciliten la correcta actuación en la lengua y cultura metas, así como la correcta interpretación de los mensajes.

También desde el punto de vista práctico, consideramos que esta investigación podrá beneficiar a los propios hispanohablantes, puesto que al conocer detalladamente los instrumentos lingüísticos que tienen a su alcance para el cumplimiento de ciertas funciones cortesés y las pautas de interacción esperables en una situación dada, podrán gestionar eficazmente su imagen, alcanzar sus objetivos y el éxito social.

Este hecho tiene una repercusión especial en ciertas ramas profesionales, como la política, la oratoria, el periodismo y el profesorado, profesiones todas ellas cuyo triunfo reside en el dominio de los recursos y estrategias que nos ofrece el lenguaje. En este sentido, cabe poner como ejemplo la investigación llevada a cabo por Lakoff (2005b) sobre cómo, durante los últimos cincuenta años, algunas de las figuras más

representativas de la política y de la televisión estadounidense han conseguido llegar a lo más alto gracias al cada vez más apreciado uso de la cortesía valorizadora.

#### 0.4 ENFOQUE METODOLÓGICO

En términos conceptuales, esta investigación se circunscribe al ámbito de la pragmalingüística, ya que estudiaremos las formas lingüísticas de las que se sirve la cortesía valorizadora y, al igual que Leech (1983: 4), entendemos que la naturaleza del lenguaje sólo puede ser comprendida al estudiar conjuntamente la gramática y la pragmática, puesto que ambas son dominios complementarios de la lingüística. Asimismo, nuestro análisis trata de conciliar la pragmalingüística con lo que Bravo (1999) denomina *pragmática sociocultural* –llamada *sociopragmática* por Spencer-Oatey (2003), entre otros–, puesto que trata de explicar fenómenos comunicativos corteses atendiendo a la relación de la lengua con la cultura. Es decir, junto al mensaje comunicado tendremos en cuenta la influencia de las circunstancias contextuales concretas que rodean el evento comunicativo y la existencia de unos parámetros culturales que determinan la manera en que el emisor comunica y la actitud que manifiesta ante lo comunicado, así como la forma en que el receptor interpreta el mensaje. Como ya indicara Brenes Peña (2009: 20), “[e]l sincretismo lengua-sociedad presente en el fenómeno de la cortesía verbal ha hecho que este campo de estudio pueda ser abordado desde estas dos perspectivas de análisis, según se conceda más importancia a uno u otro de los elementos implicados”. Al aunar ambas perspectivas nuestro objetivo será “tener una visión global de este concepto, evitando el etnocentrismo presente en las teorías más lingüísticas, pero sin caer en el relativismo extremo al que puede conducir la perspectiva más social” (Brenes Peña, 2009: 20).

Aplicados estos dos enfoques a nuestro objeto de investigación –la actividad cortés valorizadora en la conversación coloquial española–, diremos que acercarse sociopragmática y pragmalingüísticamente a este hecho significa estudiar las formas

españolas para la expresión de cortesía como hecho social y como estrategia para lograr una meta comunicativa.

Partiendo de este marco teórico-metodológico, estudiaremos cualitativa y cuantitativamente un corpus oral de conversaciones coloquiales en español, recogido en la Comunidad Valenciana (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002). Tal y como advierte García Vizcaíno (2006), la mayor parte de los trabajos tradicionales sobre cortesía han sido de tipo teórico y han basado sus propuestas tan sólo en sus propias intuiciones o en ejemplos inventados que los lingüistas recuerdan de experiencias personales<sup>20</sup>. Otros estudios han partido de cómo se utilizan una serie de estrategias en el habla, para extraer conclusiones sobre los distintos mecanismos que se emplean en la interacción social, en lugar de analizar directamente el uso de la lengua; esto es, son trabajos más deductivos que inductivos (Lakoff, 1973, 1975; Leech, 1983; Haverkate, 1994; Sifianou, 1992a, 1992b; Wierzbicka, 1985; Hickey, 1991; entre otros). Por el contrario, nuestras conclusiones pretenden ser inductivas, por lo que estarán basadas en los resultados del análisis del corpus seleccionado. El uso de este corpus nos ofrece la oportunidad de trabajar datos reales con los que analizar la cortesía como fenómeno interactivo, así como estudiar la manifestación de los fenómenos corteses en el español según las diferentes situaciones comunicativas, ya que cada texto va precedido por un conjunto de datos informativos como el sexo, edad y nivel de instrucción de los participantes, la distancia social entre los interlocutores, el fin predominante en la conversación, etc. Es decir, el corpus permite estudiar la influencia de los patrones de interacción, los factores sociales y los contextuales en la producción de cortesía valorizadora. Asimismo, por el sistema de transcripción ideado por Val.Es.Co., el empleo de este recopilatorio de conversaciones nos permite recuperar información prosódica –vacilaciones al hablar, risa, entonación, intensidad, fuerza de la pronunciación, etc.–, la cual resulta muy relevante para el estudio de la cortesía.

Por otro lado, existen dos perspectivas a la hora de emprender el análisis de la cortesía: la perspectiva diacrónica y la sincrónica, según el investigador examine la

---

<sup>20</sup> Esto ha ocurrido también en otros ámbitos, como en el estudio de los actos de habla, donde Austin (1962) y Searle (1969) no se basaron en materiales reales sino en ejemplos inventados por ellos mismos, fruto de su propia experiencia como hablantes de una lengua.

evolución del fenómeno cortés a lo largo de la historia o su manifestación en la actualidad, respectivamente. En nuestro estudio, nos centraremos en el análisis sincrónico de la cortesía valorizadora en la conversación coloquial española.

Para la consecución de nuestros objetivos, seguiremos el siguiente esquema de trabajo:

1. Definición de conceptos clave en el estudio de la (des)cortesía.
2. Repaso de las principales aportaciones realizadas, hasta la fecha, a la corriente cortesiológica: autores, posturas, críticas, etc.
3. Contextualización de la cortesía en la cultura española peninsular.
4. Descripción de la metodología de trabajo.
5. Análisis del corpus, formado por conversaciones reales. De ellas extraeremos muestras de actos corteses valorizadores y estudiaremos:
  - a. Los recursos verbales, no verbales y paraverbales de los que se sirven.
  - b. Las estrategias comunicativas que utilizan.
  - c. Las funciones que desempeñan.
  - d. Los efectos que producen.
  - e. Los contextos en los que aparecen.
  - f. La frecuencia de aparición.
  - g. La influencia de ciertas variables extralingüísticas: edad, sexo, profesión, nivel sociocultural, etc., en la tipología, funciones, rasgos formales y asiduidad de la cortesía.
  - h. Los patrones de interacción que se generan.
  - i. El grado de ritualidad que presentan.
6. Clasificación de las manifestaciones de cortesía valorizadora analizadas. Para ello nos basaremos en los siguientes parámetros:
  - a. Cuáles valorizan directamente la imagen de los interlocutores y cuáles indirectamente.
  - b. Cuáles son más/menos frecuentes.

En suma, con este procedimiento de estudio esperamos alcanzar una imagen lo más completa y real posible de la actuación comunicativa de la cortesía valorizadora en la conversación coloquial española y aportar, así, algo de claridad dentro de un campo del que todavía queda mucho por explorar.

## **0.5 ESTRUCTURA DEL TRABAJO**

1) El primer capítulo de este trabajo está dedicado a la explicación del concepto de cortesía y de descortesía, así como de las distintas subdivisiones de las que éstas pueden ser objeto y su íntima vinculación con la cultura. Asimismo, nos detendremos en la definición de dos nociones básicas en el ámbito de la cortesología: el concepto de imagen y el concepto de rol. 2) En el segundo capítulo, recorreremos sucintamente las diferentes perspectivas con las que se ha abordado el estudio de la cortesía, desde las más tradicionales a las más actuales, centrándonos especialmente en aquellas aportaciones que mayor impacto e influencia hayan tenido en investigaciones posteriores, especialmente en el estudio de la cortesía valorizadora. 3) El capítulo tercero está dedicado al estudio de la cortesía en el mundo hispánico y a la contextualización del fenómeno cortés en la interacción comunicativa española. 4) El capítulo cuarto se centra en la descripción de toda una serie de sistemas que se han venido utilizando para la recopilación de corpus, así como de los propios materiales que se han utilizado para el estudio de la (des)cortesía: los cuestionarios para completar el discurso, los tests de hábitos sociales, los juegos de rol, la observación directa, el material escrito y los corpus orales. Asimismo, repasaremos brevemente las principales corrientes relacionadas con el análisis del discurso y el concepto de contexto, para pasar a describir posteriormente las características de nuestro corpus –rasgos generales, tamaño de la muestra y técnica de muestreo, sistema de transcripción, características básicas de la lengua oral, del género conversacional y del registro coloquial–, el modelo de análisis y la categorización que hemos ideado para el estudio de los actos corteses valorizadores. 5) En el capítulo quinto procederemos al análisis de las muestras de cortesía valorizadora seleccionadas. 6) Dedicaremos un capítulo al resumen de nuestro trabajo y de nuestra aportación, a partir de las conclusiones



del análisis. Asimismo, realizaremos algunas reflexiones finales e indicaciones sobre posibles futuros temas de investigación. 7) Añadimos la bibliografía empleada y citada a lo largo de todo el trabajo. 8) Finalmente, adjuntamos un anexo en el que puede observarse el test de hábitos sociales diseñado y empleado en la primera fase de nuestra investigación.

En suma, por medio de este trabajo hemos tratado de responder a las preguntas de investigación planteadas al comienzo: ¿es la cortesía valorizadora frecuente en la conversación coloquial española? ¿Qué funciones cumplen el objetivo de valorizar la imagen del interlocutor? ¿Qué tipo de actuaciones comunicativas se emplean para desempeñar esas funciones? ¿Qué estrategias y recursos verbales y no verbales se utilizan? ¿Generan interacción? Y en caso positivo ¿cuál es la reacción del destinatario de la actividad cortés valorizadora?

## **CHAPTER 0<sup>21</sup>**

### ***INTRODUCTION***

“[I]t has become clear that people do not speak to one another just to convey information or even merely to do things (to one another) but also to establish and maintain interpersonal relationships within a particular sociocultural context.”

Hickey & Stewart (2005: 3)

For human beings, the main medium of communication is language. Using it, we are able to transmit information and establish relationships with other speakers. The way the speaker’s message is transmitted is dependent upon his/her linguistic choices: i.e. formal/informal, polite/impolite, etc. which subsequently have an impact on communication success, the individual’s integration in society and the interlocutors’ relationship. In the same vein, some authors uphold that language is made up of two elements, “content” and “relationship”, and that the communicative system is conceived as a resource for transmitting information and managing interpersonal relationships. This

---

<sup>21</sup> La inclusión de este capítulo, así como del capítulo titulado “Results and conclusions”, se debe al requerimiento impuesto por la normativa para la solicitud de la mención europea en el título de Doctor, la cual exige que parte de la tesis, al menos el resumen y las conclusiones, esté redactada en una de las lenguas oficiales de la Unión Europea, distinta a alguna de las lenguas oficiales de España.

managing activity is called “social practice” by Tusón Valls (1997) and “rapport management” by Spencer-Oatey (2000a).

Therefore, when the speaker is deciding on how to express him/herself, he/she has to take into account his/her objectives, how the communicative situation shall influence social impressions, and the consequences of his/her desired objectives. As a result, to ensure that our view of language is not restricted, we have to consider the importance of each of the communication system’s elements, and the impact they have on the system and the social effects that it generates.

Several authors, such as Blas Arroyo (1996), have championed the need to examine the everlasting relationship between language and society. Blas Arroyo emphasises that the nature of the relationship between interlocutors is determined by contextual factors and different linguistic markers which contribute to continuously rebuilding the context in which the communication is produced: “[e]stos marcadores – *relacionemas* en la terminología de Kerbrat-Orecchioni– deben ser considerados pues, a la vez como reflejos y como constructores de la relación”<sup>22</sup> (Blas Arroyo, 1996: 284).

(Im)politeness<sup>23</sup> is one of the speaker’s main communicative strategies for presenting “content”. “Content” and “relationship” are closely linked, meaning that (im)politeness will determine the type of relationship that will develop between the interlocutors. In this sense, Kerbrat-Orecchioni (2004: 45) asserts that there are many unjustified facts within the language system that can only be interpreted with regards to politeness demands. Brenes Peña (2009: 19) believes that “la existencia de recursos verbales que, incluso en su denominación general, hacen alusión a estos valores, como el plural de modestia o el condicional de cortesía”<sup>24</sup> justify that politeness is not only associated with discourse style.

---

<sup>22</sup> [Kerbrat-Orecchioni uses the term *relacionemas* for these markers, which should be considered as reflections and relationship builders].

<sup>23</sup> As have many other authors, we use the forms “(im)politeness” and “(im)polite” throughout this article to make reference to politeness and impoliteness, and polite and impolite, avoiding constant repetition.

<sup>24</sup> [the very existence of verbal resources that, even in the general sense, refer to these values, i.e. the use of the majestic plural or the conditional for politeness].

This work will focus on researching politeness. It will specifically analyse the functions, strategies, communicative resources, interaction patterns, consequences, and communicative situations in which face-flattering politeness is used in the archetypical colloquial Spanish conversation<sup>25</sup>. Face-flattering politeness is understood as a communicative activity aimed at improving the interlocutor's face, with consequent positive benefits for the personal relationship between the speaker and the addressee of the "polite" activity, and in achieving the communicative objectives. As a result, our conclusions will allow for a better understanding towards why and how face-flattering politeness is employed in Spanish conversation.

Researchers' interest in communicative politeness has grown. This has been the case, especially, as a result of Brown and Levinson's renowned study *Universals in language usage: politeness phenomena*, published in 1978. This study, together with those by Lakoff (1973, 1975), Grice (1975), and Leech (1983), were the starting point for a new line of research in linguistic pragmatics. It focussed on defining the concept of politeness and describing its mechanisms, functions, and effects in different cultures. However, politeness was not studied by Hispanic researchers until the beginning of the nineties. One of the first studies published in Spain on this matter was by Dutch linguist Haverkate (1994) entitled *La cortesía verbal. Estudio pragmlingüístico*. As Bravo points out (2004b), Haverkate's study gave impetus to a wide range of research on politeness in Spanish. Escandell Vidal's (1996a) *Introducción a la pragmática* also greatly influenced Spanish researchers' increased interest in this subject.

Although there are many study points to consider, such as regional diversity among Spanish-speaking communities, subcultures within these communities, and contexts and communicative acts, Placencia and Bravo (2002b: 17) felt that existing studies on Spanish politeness were still limited. These authors believe there are many gaps in identifying the speech acts that are characteristic of Hispanic cultures and defining differences in generic acts i.e. of gratitude, greetings, complaints, apologies, etc., between Spanish-speaking communities. The conditions in which such acts are produced and

---

<sup>25</sup> As Portolés stresses (2004: 68), "los casos en los que se utiliza el habla en la interacción, el más habitual es la conversación" [conversation is the most frequent situation in which speech is used].

arranged, their interactional and discursive functions, and the politeness norms which are performed are also yet to be uncovered.

In 2001, Bravo (2001: 300) highlighted one of the reasons for the shortage of research on Spanish politeness: communication between Spanish-speaking communities was poor, given the distance between them and because there was little awareness as to the importance of understanding a language within its own socio-cultural context. Furthermore, many universities were handicapped in achieving international academic acclaim, as the working language is English.

Fortunately, the situation dramatically changed during recent years<sup>26</sup>, mainly owing to the foundation of the *EDICE* Programme (*Programa de Estudios del Discurso de Cortesía en Español*), which researches the use of politeness in the Spanish language. Its main objective<sup>27</sup> is to describe how politeness is used with the different varieties of Spanish, adopting a socio-cultural approach<sup>28</sup>.

The need to facilitate and combine international researchers' ideas and work lead to the creation of the Linguistic Politeness Research Group (LPRG)<sup>29</sup>. This group organises seminars and conferences and promotes collaborative projects publishing their results and achievements. Furthermore, in 2005, the group published their first issue of

---

<sup>26</sup> See Placencia (2007) reviewing the main (im)politeness studies in Spanish.

<sup>27</sup> Diana Bravo, EDICE's Director, summaries the programme's objectives as follows:

EDICE Programme's main objective are (1) to study polite behaviour in Spanish, (2) to account for the various socio-cultural contexts underlying that behaviour, (3) to carry out contrastive analyses between Spanish and other European languages, as well as between different varieties of Spanish, (4) to study differences in polite behaviours in relation to more general and permanent social roles adopted by participants in interaction, (5) to study differences in polite behaviour emerging from situational roles played by participants and which depend on the kind of social activity they are engaged in, (6) to contribute to the development of theoretical models in the research area (Bravo, 2008b: 563, footnote page 1).

<sup>28</sup> Bravo (2008b: 564-565) explains that this research approach does not include examining how speakers conceive interpersonal relationships or which communicative objectives are present in a given context. She believes that it does however describe the formal resources used to express politeness in a given linguistic variety. In this sense, we may have to compare the socio-cultural pragmatic objective and variational pragmatic objective. This is because the latter also attempts to examine pragmatic aspects within a regional language variety, adhering to the conclusions for those found in a given variety, so as to avoid generalized assumptions.

<sup>29</sup> Researchers such as Mills, Christie, Bargiela-Chiappini, Bousfield, Chodorowska-Pilch, Harris, Locher, Nwoye, and Terkourafi are members of this group.

the *Journal of Politeness Research*. The group has also influenced several universities to include modules on linguistic politeness within graduate and postgraduate programmes. The group has also held several international conferences and symposiums to discuss issues such as the need to establish differences and similarities among different languages with regards to how (im)politeness is expressed, and to ensure that scientific thinking is varied.

There are two likely reasons for which politeness has had so much of an impact on linguistic research<sup>30</sup>: first, pragmatic and socio-linguistic approaches have developed, and second, contact between different civilisations increased. This has partly been due to technological innovation and a boom in tourism, and has leads us to consider our own cultural boundaries, which made it the perfect opportunity to learn about each community's discourse. The role of politeness is therefore essential for indicating how each culture conceives interactive process success, and forms interpersonal relationships.

Although (im)politeness has gained much interest in linguistics, and especially in pragmatics<sup>31</sup>, Placencia and García (2007: xiii) have proven that it is difficult to distinguish what improvements have really been made in this field, given that many studies are published in journals from different continents. This is why it is of utmost importance to continue discovering more about the characteristics that describe how politeness functions and how it is used in the different speech communities.

Before continuing, we must analyse an essential idea highlighted by three authors (Haverkate, 1994; Escandell Vidal, 1995; Granato, 2007). The term *politeness*, of popular heritage, often generates confusion among scientific studies. For this reason, Haverkate (1994) clarifies that politeness can be expressed by means of communicative acts and non-communicative acts. Non-communicative politeness refers to the purely instrumental acts, such as, opening a door for someone, picking up and returning an object that fell on the floor, or giving up a seat on the bus. This is the kind of politeness included in the

---

<sup>30</sup> Even in 1994, DuFon et al. gathered a wide bibliography of more than fifty-one pages on politeness. See also the bibliography gathered by Espejo Muriel (2001), which includes two hundred and sixty-three studies on (im)politeness in Spanish. Internationally, Watts (2003) states that there are more than one thousand two hundred studies, a figure that the author claims increases dramatically every week.

<sup>31</sup> Given the vast number of books and articles published about politeness during recent decades, some linguists have started to consider it as a subfield of pragmatics (Thomas, 1995; among others).

politeness guides and is generically considered as good education or good manners. In this article we are not discussing politeness in this sense, as we are not attempting to create a good manners guide for Spain. However, we do wish to illustrate the communicative context of the term<sup>32</sup>. It is one of many social aspects that contributes to oral and written discourse in Spanish, and which can play an important role in certain functions, such as ensuring that personal face is not damaged, achieving our communicative objectives, upholding emotional balance in interpersonal relationships (Escandell Vidal, 1995: 33) or to strengthen our speakers' faces (Kerbrat-Orecchioni, 2004: 45).

## 0.1 RESEARCH HYPOTHESIS

In Brown and Levinson's book ([1978] 1987: 245)<sup>33</sup> about universals of politeness, the authors differentiate between *positive politeness cultures* and *negative politeness cultures*. Very generally, this theory makes reference to societies where politeness strategies are predominantly based on displaying affection and integration between the interlocutors (positive politeness culture) versus societies which use politeness strategies aiming at maintaining one's personal space (negative politeness cultures). Haverkate (2004) also makes a distinction between societies which predominantly use strategies to generate respect and social differentiation. The author names this "distancing cultures", as compared to other cultural communities where politeness strategies are related to the positively assessing the addressee and creating bonds of friendship, cooperation, or affiliation. He calls this "solidarity" or "rapprochement culture". The first group is in line with the Anglo-Saxon culture, and the second with the Spanish culture.

---

<sup>32</sup> We prefer the name *communicative politeness* instead of other traditionally used versions, such as *linguistic politeness* and *verbal politeness*, given that it is a wider concept as we are not strictly considering verbal components and implies consideration towards communicative resources such as looks, interjections, vocalizations, gestures, etc., which can represent a polite communicative function in the interlocution.

<sup>33</sup> Published for the first time in 1978, the book was corrected and improved in 1987, and published with the title *Politeness. Some Universals in Language Usage*.

Given that Brown and Levinson's study (op. cit) formed the basis for most of the studies conducted until the year 2000, research has generally been focused on analysing negative politeness. In fact, researchers almost automatically make a connection between politeness and mitigation given that it is one of the main communicative strategies that the negative politeness uses (Albelda, 2002). As such, the worst repercussion of Brown & Levinson's theory has been "the strong implication that societies with a positive politeness orientation are less polite than those with a negative politeness orientation" (Bayraktaroglu & Sifianou, 2001: 4).

From this moment onwards, the study of (im)politeness and pragmatics research stopped being guided by English-speaking parameters and intercultural differences with regards to formal expressions of politeness and how it functioned in each culture became evident. Politeness is observed in all countries, but the concept of (im)politeness, the conditions in which it can be used and the strategies employed clearly vary from one society to another, because in essence they represent a given society's social conventions. For this reason, we are not able to establish universally valid pragmatic principles or state that some cultures are more polite than others, although some research points out that the very traditional speech acts theory and the politeness theory, try to do so.

As Wierzbicka (1991) points out, the differences in communicative expression of politeness between different languages are basically due to different cultural norms. For example, Hernández Flores (2002) and Albelda (2007a) observe that deference and mitigation are not very frequent in Spanish interactions, because social evolution has caused speakers to prefer establishing supportive and close relationships, instead of recognising differences in social statuses between interlocutors, when they exist. Such evolution goes hand-in-hand with the predominance of face-flattering politeness strategies to the detriment of mitigating politeness strategies. This is why compliments, making offers and those displays and strategies generally associated with face-flattering politeness are more evident in Spanish conversation than mitigating politeness strategies. This does not mean that Spanish people are less polite; politeness is used, but it is expressed in other ways, which are yet to be sufficiently researched.



We should therefore start from the supposition that the Spanish culture leans towards proximity in interpersonal communication, a reason why not too much effort is dedicated to maintaining distance between interlocutors. However, the need of positive self-affirmation<sup>34</sup> and maintaining or strengthening social relationships among interlocutors is more apparent. As such, the interlocutor uses face-flattering politeness more than mitigating politeness during his/her communicative interventions.

## 0.2 RESEARCH GOALS

We aim to increase the knowledge on the less-studied area of positive politeness, which we prefer to call *face-flattering politeness*<sup>35</sup>. This type of research is especially important if we are to consider that there is certain consensus that Spanish culture focuses on face-flattering as opposed to mitigating politeness. As was previously mentioned, the literature reviews<sup>36</sup> on pragmatically and linguistically classifying Spanish culture has concluded that the desire of social acceptance and value has priority over maintaining autonomy. This is why face-flattering politeness strategies are more apparent and important in communicative interaction than mitigating politeness strategies.

In 1994, Haverkate emphasised the need to conduct empirical analyses to define Spanish polite categories and pointed out how interesting the results of this study could be, if they were compared with those of other languages, so as to be able to classify the Spanish culture. He (1994, 2003, 2004) contrasted the different politeness strategies used in Spanish and Dutch cultures, and concluded that Spaniards tend to emphasize solidarity between interlocutors, and the Dutch tend to value social distance. Comparative studies with other cultures match with this idea, such as those by Hickey (1991, 2005) who

---

<sup>34</sup> Related with the concept of honour and the showing of the own value. In verbal interaction, Thurén (1988: 217) considers that self-affirmation means to express personal opinions strongly, with sincerity and conviction, as a necessary requirement to get a good relationship with the addressee.

<sup>35</sup> The difference between *positive politeness* and *face-flattering politeness* will be explained in § 2.

<sup>36</sup> Hernández Flores (1999, 2002, 2004a, 2004b, 2008), Lorenzo-Dus (2001), Bernal (2005, 2007), among others.

compares the Spanish and British cultures, or by Sifianou (1992a) who develops the hypothesis that positive politeness often predominates in Mediterranean cultures.

By a qualitatively and quantitatively<sup>37</sup> analysis of a corpus of colloquial conversations published by Briz and Val.Es.Co. group (2002), we will try to describe some of the main characteristics and functions that the face-flattering politeness achieves within this kind of communicative interaction. We consider our study to be of importance because it uses real conversations in Spanish<sup>38</sup>, and, unlike previous studies, its sole focus is positive politeness. Furthermore, our study will not be limited to describing the social effects that politeness produces in discourse or establishing a typology of polite activities, but will linguistically analyse the most significant communicative resources and strategies it uses and what interactive patterns it generates.

To summarise, the objective of this research is to scientifically analyse the functions, strategies and resources used by face-flattering politeness in colloquial conversations in Spanish.

### **0.3 SIGNIFICANCE TO KNOWLEDGE**

We consider that this study is to be of interest to all researchers of Hispanic pragmatics and similar areas, as well as for those people who want to support their intercultural studies. It would also be useful for Spanish-speakers to be aware of how language is used and which values are shared and rejected. For this reason, our study's

---

<sup>37</sup>As Creswell (2003: 208) highlights, the use of a methodology of mixed studies –*mixed methods*, also called *integrating, synthesis, quantitative and qualitative methods, multimethod, multimethodology*–, where qualitative and quantitative analysis are combined, is gaining ground in the scientific panorama during the last decade, providing more complete studies. Nevertheless, our research is primarily qualitative.

<sup>38</sup> Using a conversation corpus, instead of other tools such as social habits tests, questionnaires and role plays, is one of the features that differentiates this study from others: García (1993, 2002), Le Pair (1996), Márquez Reiter (2002a, 2002b), Ballesteros Martín (2002), Díaz Pérez (2003), etc. As Lorenzo and Bou (2003: 190) or Placencia (2005: 595) highlight, the studies which are not based on ethnographic observation techniques or on material gathering –audio(visual) or written– where authentic interactions are recorded, can only provide data about the perceptions and beliefs the speakers have about the discourse action, but not its actual usage.

results will be useful for Spanish learning, so that foreign students become aware of the linguistic and socio-cultural variations of politeness acts, and more specifically of face-flattering acts. Therefore, this type of research is valued both theoretically and practically:

a) Theoretically, because it empirically describes the resources and the role of the face-flattering politeness as a discursive function within Spanish culture.

b) Practically, because of how it could possibly be applied in education, teaching second and foreign languages, but also in cultural awareness and training programmes for teachers. This is important since awareness of intercultural and situational variations, in conjunction with understanding the role that specific factors have, i.e. knowledge shared by the members of a given community, (such as beliefs and values, or how age, gender, education, social class, and ethnicity or national identity influence), allow foreign speakers to determine connections which make it easier to speak and interpret messages correctly in their target language and culture.

Another practical advantage is that we believe that Spanish-speakers will benefit from this research. By knowing the linguistic instruments that are within their reach for achieving certain polite functions and the expected interaction parameters of a given situation, Spanish-speakers will be able to efficiently control their face, and achieve their goals and social success.

This fact has special repercussions throughout certain professional branches, such as politics, oratory, journalism, and teaching, whose success is based on being able to command the resources and strategies that their language offers. In this sense, we are able to cite Lakoff's research as an example (2005b). This study explores how some of the most representative North American political and television personalities have been successful, during the last fifty years, thanks to the skilful use of face-flattering politeness.

## **0.4 METHODOLOGY**

In conceptual terms, this research is confined to the pragmalinguistic scope, since we will study the linguistic forms that the face-flattering politeness uses. As Leech states (1983: 4), we understand that the nature of the language can only be understood if grammar and pragmatics are studied together, because both are complementary of linguistics. Furthermore, the pragmalinguistics of our study is compatible with that which Bravo (1999) calls “socio-cultural pragmatics” and which Spender-Oatey names “sociopragmatics”, given that it tries to explain the polite communicative phenomena considering how language is related to culture. That is, while considering the communicated message, we will have to take into account the influence of specific contextual circumstances related to the communicative event and the cultural parameters which determine how the speaker communicates and the attitude he/she expresses with regard the communicated message, and the way the addressee interprets the message. As indicated by Brenes Peña (2009: 20), “[e]l sincretismo lengua-sociedad presente en el fenómeno de la cortesía verbal ha hecho que este campo de estudio pueda ser abordado desde estas dos perspectivas de análisis, según se conceda más importancia a uno u otro de los elementos implicados”<sup>39</sup>. By linking both perspectives, our objective will be to have a global overview of this concept, avoiding the ethnocentrism of more linguistic theories, but without falling in the extreme relativism that the more social perspective can lead to (Brenes Peña, 2009: 20).

Having applied these two approaches to our research goal -face-flattering politeness in Spanish colloquial conversation, we think that the sociopragmatic and pragmalinguistic study of this topic allows us to investigate the Spanish forms to express politeness as a social fact and as a strategy for obtaining a communicative goal.

Taking this theoretical-methodological frame as starting point, we will study, qualitatively and quantitatively, a corpus of colloquial conversations in Spanish gathered in Valencia (Briz & Val.Es.Co group). García Vizcaíno (2006) warns that most traditional

---

<sup>39</sup> [the syncretism language-society present in the verbal politeness phenomenon has ensured that this research field can be approached from these two analysis perspectives, depending on the importance given to one or another of the elements involved].

studies about politeness have been theoretical, only basing their proposals on their own intuitions or on made-up samples, which linguists remember from personal experiences<sup>40</sup>. Other studies have taken a wide range of speaking strategies as starting point to extract conclusions about the different mechanisms used in social interaction, instead of directly analysing the use of the language. That is to say that these studies are more deductive than inductive (Lakoff, 1973, 1975; Leech, 1983; Haverkate, 1994; Sifianou, 1992a, 1992b; Wierzbicka, 1985; Hickey, 1991; among others). On the contrary, our conclusions aim to be inductive, not deductive, which is why they are to be based on the corpus analyses. The corpus allows us to work with real data for analysing politeness as an interactive phenomenon, as well as examining politeness expressions depending on different communicative situations. This is because each text comes with a group of informative data, such as gender, age, and participants' level of instruction, social distance between interlocutors, predominant purpose of the conversation, etc. The corpus therefore allows us to examine the influence of interaction patterns, social and contextual factors in face-flattering politeness. Furthermore, thanks to the transcription system devised by Val.Es.Co., using this conversation collection we are able to recover prosodic information: utterance hesitations, laughter, intonation, intensity, pronunciation, etc., all of which are extremely relevant to examining politeness.

Additionally, there are two perspectives to consider when starting politeness analysis: diachronic and synchronic perspectives. The first looks at the evolution of the polite phenomena throughout history and the later analyses current expressions. Our study will focus on synchronic analysis of the face-flattering politeness in Spanish colloquial conversation.

To achieve our objectives, we will follow this study plan:

1. Defining the most important concepts related to (im)politeness.
2. Reviewing the main contributions made to politeness studies: authors, standpoints, reviews, etc.

---

<sup>40</sup> This has happened also in other areas, such as studying speech acts, where Austin (1962) and Searle (1969) did not focus on real material but on samples that they had invented, the results of their own experience as speakers of a language.

3. Putting politeness into context within mainland Spanish culture.
4. Describing the study methodology.
5. Corpus analysis. We will extract samples of face-flattering politeness from the corpus and we will study:
  - a. Verbal, non-verbal, and paraverbal resources used.
  - b. Communicative strategies used; functions performed; effects produced.
  - c. Contexts where they appear.
  - d. How often they appear.
  - e. Influence of certain extralinguistic variables: age, gender, profession, socio-cultural level, etc. on the typology, functions, formal features, and politeness frequency.
  - f. Interaction patterns generated.
  - g. How often they are reused.
6. Classifying face-flattering politeness signs analysed. To do so, we will focus on the following parameters:
  - a. Which ones directly appreciate the interlocutors' faces and which are indirect.
  - b. Which are more/less frequent.

To summarise, by means of this study procedure we aim to obtain possibly the most complete and real image of the face-flattering politeness as a communicative act in the Spanish colloquial conversation. As such, we will provide clear definitions within a field where many are yet to be examined.

## **0.5 THESIS' STRUCTURE**

1) The first chapter of this study explains the concept of politeness and impoliteness. It also looks at the different subdivisions that it can be placed under and its strong relation to culture. Furthermore, we will define two basic notions in the field of politeness studies: face and role. 2) The second chapter will succinctly examine the

different perspectives on politeness, from the most traditional to the most recent. We will particularly focus on those contributions that have a great impact and influence on previous researches, especially on face-flattering politeness. 3) The third chapter analyses politeness in the Hispanic world. It also puts the politeness phenomena into context within the Spanish communicative interaction. 4) The fourth chapter describes a range of systems used to study (im)politeness: questionnaires to complete discourse, social habit tests, role plays, direct observation, written material and corpora. Moreover, we will briefly review the main trends related to discourse analysis and the concept of context. We will then describe the characteristics of our corpus –general features, sample size and sampling techniques, transcription system, basic characteristics of oral language, the conversational interaction and colloquial register, as well as the analysis model, and the classification that we have devised to study face-flattering acts. 5) In the fifth chapter, we examine the face-flattering politeness samples selected. 6) We will devote a last chapter to summarise our study, draw on analysis conclusions, provide final reflections, and indicate any possible future research topics. 7) We will include the bibliography used and quoted in this study. 8) Lastly, we will also include an appendix with the questionnaire designed and used during the first phase of our research.

To summarise, with this working schedule we will try to answer our research questions: Is face-flattering politeness frequent in Spanish colloquial conversation? What objectives does the interlocutor have when using face-flattering? What communicative acts do we use to achieve those functions? What strategies and verbal/non verbal tools are employed? Do they produce interaction? If yes, what is the response of the face-flattered speaker?

# CAPÍTULO 1

## *LA CORTESÍA*<sup>41</sup>

“Es llave la cortesía  
para abrir la voluntad;  
y para la enemistad,  
la necia descortesía”

Lope de Vega, *Fuenteovejuna*

### 1.1 EL CONCEPTO DE CORTESÍA

Antes de repasar los distintos puntos de vista desde los que se ha estudiado el fenómeno de la cortesía, nos parece pertinente realizar algunas reflexiones acerca de lo que se entiende por este concepto, ya que se trata de una noción que puede dar lugar a múltiples interpretaciones. Como ya indicábamos en la introducción a este trabajo, existen dos niveles en el estudio de la cortesía: lo que la gente piensa y las teorías. En un cuestionario distribuido entre noventa informantes argentinos –hombres y mujeres de dieciocho a ochenta años de edad–, donde se preguntaba por la noción de cortesía y se indagaba sobre actitudes y creencias, Boretti (2001) halló que la cortesía podía ser

---

<sup>41</sup> El término *cortesía* es utilizado aquí como un hiperónimo de las nociones de cortesía y descortesía.



entendida de todas las siguientes maneras: a) como un trato recíproco amable en la convivencia y a través del lenguaje, usando palabras como “por favor”, “gracias”, saludando, disculpándose; b) como un reflejo de la consideración hacia el otro; c) como una virtud; d) como una demostración de educación; e) como una estrategia para lograr sin problemas algún objetivo; y f) como un modo de actuar frente al qué dirán.

Al buscar el significado de la palabra *cortesía* en el *Diccionario de la Real Academia Española* –en adelante, DRAE– (2001), nos encontramos con la siguiente definición: “(De cortés). 1. f. Demostración o acto con que se manifiesta la atención, respeto o afecto que tiene alguien a otra persona”. Por su parte, el artículo que le dedica el *Diccionario de Uso del Español* de Moliner –en adelante, DUE– (1999) a esta misma palabra, nos ofrece, entre otras, las siguientes acepciones: “1. f. Cualidad de cortés. 2. Conjunto de reglas mantenidas en el trato social, con las que las personas se muestran entre sí consideración y respeto”.

En opinión de Haverkate (1994: 13), la definición del DUE es mejor que la del DRAE, puesto que atiende tanto al carácter social como al convencional de la cortesía, aunque falla en el uso del término “reglas”, que sería más aplicable a sociedades como la japonesa, en las que la cortesía queda determinada fundamentalmente por un sistema honorífico codificado, mientras que en la sociedad española sería más adecuado hablar de normas de cortesía, que permiten un uso flexible de las estrategias disponibles. En este sentido, también Tusón Valls (1997: 78) defiende la necesidad de diferenciar entre el concepto de “norma” y el de “regla”, y define las normas como tendencias de comportamiento habituales compartidas por los miembros de una colectividad que, por ser habituales, se consideran como una actuación apropiada para una situación determinada.

Por otro lado, Haverkate (1994: 13) destaca que la definición de cortesía en el DUE entronca con la concepción más general de este concepto, como un conjunto de normas relacionadas con la deferencia, que cada cultura establece para favorecer la urbanidad y mostrar buena educación. Recordemos la distinción señalada por el autor entre cortesía comunicativa y cortesía no comunicativa: la primera se refiere a los actos

puramente instrumentales que aparecen en los manuales de protocolo y que reciben el nombre genérico de buenos modales, tales como sujetar la puerta, ceder el paso, no dar la espalda, ayudar a alguien a quitarse el abrigo, etc. Ya en el siglo V a.C., el filósofo chino Confucio afirmaba que siempre y en todo lugar ha sido importante la existencia de modos de regulación de las relaciones humanas en sociedad. En la Edad Media, la cortesía aludía a la forma de vida practicada en la Corte<sup>42</sup>. Los cortesanos trataron de distinguirse socialmente del pueblo llano a través de un sistema de comportamiento que determinaba tanto su actuación en la esfera pública como en la vida privada. En la actualidad, la cortesía se concibe como una herramienta imprescindible para permitir la concordia social, puesto que es la guía que nos marca el límite entre la presencia y la ausencia de respeto hacia el otro, es la disciplina que hace posible la sociabilidad (Meier, 1995).

En cuanto a la cortesía comunicativa, hemos de afirmar que, pese a todos los estudios realizados en este ámbito durante las tres últimas décadas, continúa siendo un concepto algo escurridizo, ya que depende de juicios y normas subjetivas, y es un objeto constante de cambio en la historia y en el curso de las interacciones verbales. Así lo expresa Bayraktaroglu (1991: 5):

It is not an easy task to formulate politeness, and definitions of it are often grossly inadequate statements. It is only when the attention is directed to the reasons for politeness rather than what politeness is that such attempts do more

---

<sup>42</sup> Haverkate (1994:11) nos hace reflexionar sobre la misma procedencia de la voz alemana *Höflichkeit* para el término cortesía, que viene de *Hof* ‘corte’. Lo mismo ocurre con el equivalente holandés *Hoffelijkheid*, que en la actualidad tiene una connotación arcaica. Sin embargo, en la lengua inglesa se prefiere el uso de *Politeness*, en lugar del también existente *Courtesy* –más vinculado con la vida en la Corte y la etiqueta. *Polite* es un derivado del verbo *to polish*, ‘dar brillo’, y significa ‘ser refinado’. Según Klotz (1999: 154), “ser refinado” se refiere a otra palabra de este mismo campo semántico, “urbanidad”, y urbanidad alude al tipo de comportamiento y de mentalidad que la gente debió de tener en la URBE o ROMA, el centro del Imperio.

García Vizcaíno (1998: 1) considera que la equivalencia entre el término español *cortesía* y el inglés *politeness* no es apropiada, dado que, en su opinión, hacen referencia a realidades conceptuales diferentes: *politeness* se compone de muchos factores, traducidos al español como refinamiento, educación, etc.; mientras que *cortesía* sólo hace referencia a un conjunto de reglas y convenciones sociales que lingüísticamente se traducen por una serie de fórmulas rituales.

Eelen (2001: i) repasa también algunas de las denominaciones y asociaciones que se han hecho al concepto de cortesía en otras lenguas distintas a la inglesa, como *courtoisie* en francés, *cortesía* y *urbanità* en italiano, *hoffelijkheid*, *beschaafdheid* y *beleefdheid* en holandés, etc. Todas estas nomenclaturas conectan con diferentes conceptos, como el de civismo, buenas maneras, experiencia, jerarquía social, estatus social, comportamiento adecuado, etc.

justice to the concept. Lakoff, for instance, concentrates on its supportive features and says that politeness is for ‘reaffirming and strengthening relationships’ (1973: 298). Leech goes for the protective side of politeness and proposes that it is used to ‘avoid strategic conflict’ (1977: 19) (Bayraktaroglu, 1991: 5)<sup>43</sup>.

Algunas de las definiciones que se han propuesto sobre la noción de cortesía son la de Escandell Vidal (1996a: 136): “conjunto de normas sociales, establecidas por cada sociedad, que regulan el comportamiento adecuado de sus miembros, prohibiendo algunas formas de conducta y favoreciendo otras”; la de García Vizcaíno (1998: 1): “fenómeno pragmático orientado a favorecer las relaciones sociales entre los interlocutores e integrado por un conjunto de estrategias verbales de entre las cuales los hablantes ‘eligen’ las más adecuadas a la situación contextual y al acto de habla en cuestión”; y la de Bravo (2005a: 33-34), que, a nuestro juicio, constituye una de las definiciones más completas:

[A]ctividad comunicativa cuya finalidad propia es quedar bien con el otro y que responde a normas y a códigos sociales que se suponen en conocimiento de los hablantes. Este tipo de actividad en todos los contextos considera el beneficio del interlocutor. El efecto que esta actividad tiene en la interacción es interpersonalmente positivo (Bravo, 2005a: 33-34).

En la misma obra, Bravo nos ofrece una lista de propiedades aplicables a la cortesía comunicativa, que hemos reproducido en la siguiente tabla (1).

---

<sup>43</sup> [No es una tarea fácil formular lo que es la cortesía, y las definiciones de ésta son, a menudo, afirmaciones terriblemente inadecuadas. Únicamente cuando la atención se dirige hacia las razones de uso de la cortesía, en lugar de hacia lo que la cortesía es, se hace una mayor justicia de este concepto. Lakoff, por ejemplo, se concentra en sus rasgos de apoyo y dice que la cortesía se emplea para ‘reafirmar y fortalecer las relaciones’ (1973: 298). Leech se dirige hacia el lado protector de la cortesía y propone que ésta es usada para ‘evitar conflictos estratégicos’ (1977: 19)].

En esta cita de Bayraktaroglu (1991: 5) encontramos ya un claro reflejo de las dos vertientes de la cortesía: la valorizadora, definida por Lakoff (1973) como una herramienta que se utiliza para reafirmar y fortalecer las relaciones interpersonales, y la mitigadora, que Leech (1977) describe con una estrategia empleada para evitar conflictos.

**Tabla 1.** *Propiedades aplicables a la cortesía comunicativa*

RASGO	REFIERE A	ESTATUS
[+ comunicativa]	Códigos para transmitir mensajes	Básico. Superordenado a [+ lingüística]
[+/- lingüística]	Lenguaje	Subordinado a [+ comunicativa]
[+ normativa]	Norma social	Básico. Superordenado a convencional y a codificada
[+/- convencional]	Forma y uso	Opcional y/o escalar
[+/- codificada]	Forma y uso	Escalar
[+/- ritual]	Forma, uso y situación	Opcional y/o escalar
[+/- estratégica]	El objetivo. Es [- objetivo principal]	Opcional
[+/- atenuadora]	Una función en relación a la amenaza	Opcional
[+/- valorizante]	Confirmación de la imagen	Opcional
[+ quedar bien con el otro]	Objetivo	Básico
[+ doble direccionalidad]	Al beneficio. Es [- autodirigida]	Básico
[+ efecto social positivo]	Consecuencia en la interacción	Básico

(Bravo, 2005a: 34)

El interés que presentan estas propiedades es que pueden ser utilizadas para la creación de categorías metodológicas, siempre que se cumplan dos requisitos: a) poder ser reconocidas como pertenecientes a los conceptos a los cuales se refieren; y b) permitir dar cabida a la diversidad que encontramos en el discurso real.

Bravo (2005a: 33) explica cómo deben interpretarse los símbolos “+” y “-” que aparecen en la tabla junto a cada una de las propiedades:

Si una propiedad X no es aceptada como clasificación de cortesía en ningún contexto, entonces se indicará así: [- X]; si, en cambio, se la acepta en todos los

contextos: [+ X]; y si queremos indicar variación contextual o de otro tipo lo haremos con: [+/- X] (Bravo, 2005a: 33).

Atendiendo a todos los datos expuestos en la tabla, Bravo llega a la conclusión de que uno de los rasgos básicos que definen la cortesía es el tener un efecto social positivo, aunque existen otras actividades comunicativas que producen efectos positivos y que no son consideradas como corteses, dado que el objetivo que persiguen no es el de quedar bien con el otro interlocutor. Por este motivo, Bravo (2005a: 35) apuesta por la denominación de *efecto de cortesía*, para indicar que lo cortés o descortés sólo puede ser interpretado según el contexto comunicativo. El efecto de cortesía será determinado como el resultado de la interpretación de los contenidos temáticos e interpersonales transmitidos por los hablantes mediante sus comportamientos comunicativos.

Diversos autores proclaman la importancia del contexto para la consideración cortés o descortés de los enunciados (vid. § 4.3.1), como Meier (1995: 387), quien apunta que la cortesía sólo se puede evaluar atendiendo al contexto particular y a las expectativas e interpretaciones de los interlocutores; o Márquez Reiter (2002b: 90), para quien la cortesía no es un rasgo inherente del acto de habla, sino dependiente de la relación interaccional. En la misma línea, en una obra anterior, Bravo (2002: 146) afirma que las contribuciones comunicativas de los hablantes se redefinen a lo largo de la conversación, y Eelen (2001: 111) señala al oyente como responsable de la valoración (des)cortés de las intervenciones.

Por todo ello, en nuestro análisis de corpus tendremos en cuenta si la actividad comunicativa es interpretada por el interlocutor como cortés valorizadora. Para ello, nos basaremos en las suposiciones que tenemos acerca de los conocimientos compartidos por los participantes en la interacción, es decir, las *premisas culturales* españolas (cf. § 3.3), y los rasgos que definen la situación comunicativa<sup>44</sup>.

---

<sup>44</sup> Asimismo, tal y como señala Bravo (2005a: 47), el rol contextualizador del propio investigador juega un papel muy destacado dentro del conjunto de factores que determinan la interpretación de los comportamientos corteses.

En resumen, las distintas definiciones del concepto de cortesía, tanto las relacionadas con la cortesía comunicativa como las vinculadas a la no comunicativa, coinciden en la importancia del reconocimiento de que el conjunto de normas relacionadas con la deferencia es creado y utilizado por los miembros de esa cultura concreta, de manera que los patrones sociales para la interpretación de lo que es un comportamiento cortés, no cortés y descortés, pueden diferir de unas comunidades a otras. Esto se debe a que, a pesar de que la cortesía se considera como una forma de comportamiento humano universal, existen diferencias interculturales en lo que respecta a su manifestación formal y a la función interactiva de las normas vigentes en cada cultura específica. Es decir, se sabe que todas las sociedades poseen ciertas fórmulas para la expresión de cortesía y de descortesía, pero su uso y valor varían ostensiblemente de unas sociedades a otras, ya que, en el fondo, no se trata de algo lógico y universal, sino que está determinado por una serie de parámetros culturales, como son los conocimientos, las creencias, las intenciones, las presuposiciones y las inferencias compartidas por las personas que conforman esa comunidad de habla. Cada grupo social genera unos patrones comunicativos concretos que no siempre coinciden con los de las demás culturas. Esas diferencias en los patrones comunicativos muestran valores diferentes o escalas de valores diferentes. Entender el lenguaje como una práctica social significa analizar los usos discursivos, materiales y semióticos con los que los hablantes van construyendo, a lo largo de los siglos, el patrón cognitivo de lo que es cortés y descortés en cada cultura, y tomando decisiones sobre su realización comunicativa.

## 1.2 CORTESÍA Y CULTURA

Como hemos señalado, las primeras investigaciones sobre cortesía establecieron una serie de categorías generales que pretendían ser universales para la descripción y taxonomía de las manifestaciones corteses en todas las lenguas. Pese al indudable valor de estos trabajos, se les ha atacado de fuerte etnocentrismo, por su falta de atención a la interdependencia entre la lengua y la cultura. De ahí que surgieran insalvables dificultades al tratar de describir el papel y la expresión de la cortesía en lenguas distintas a la inglesa,

puesto que se partía de unos principios teóricos que no se correspondían con la realidad de otras comunidades de habla.

Para comprender y poder explicar e interpretar los distintos modelos comunicativos (des)corteses, es necesario tomar en consideración los valores que operan en la cultura de los interlocutores. La definición del concepto de cultura ha ocupado a numerosos autores pero, a pesar de los esfuerzos realizados, no existe aún un acuerdo unánime. Uno de los intentos, a nuestro juicio, más acertados es el de Spencer-Oatey (2008a: 2):

Culture is a fuzzy set of basic assumptions and values, orientations to life, beliefs, policies, procedures and behavioural conventions that are shared by a group of people, and that influence (but not determine) each member's behaviour and his/her interpretations of the 'meaning' of other people's behaviour (Spencer-Oatey, 2008a: 3)<sup>45</sup>.

Cada comunidad cultural e, incluso, cada uno de los grupos que conforman una misma comunidad cultural, otorgan unos valores y una importancia determinada a los distintos comportamientos, los temas, las obligaciones y los derechos de los interlocutores y la propia concepción y uso de la cortesía, todo lo cual tiene su reflejo directo en la lengua.

Varias investigaciones han tratado de indagar en los elementos compartidos por las distintas culturas, con la intención de identificar una serie de dimensiones universales que permitan su caracterización general. Dos de las propuestas más conocidas son las de Hofstede (1991, 2001) y la de Kluckhohn y Strodtbeck (1961), resumidas por (Spencer-Oatey 2008a: 5) en las siguientes tablas:

---

<sup>45</sup> [La cultura es un intrincado conjunto de asunciones básicas y valores, orientaciones para vivir, creencias, políticas, procedimientos y convenciones de comportamiento compartidos por un grupo de gente, los cuales influyen (pero no determinan) el comportamiento de cada miembro y sus interpretaciones del 'significado' de la forma de comportarse de otras personas].

**Tabla 2.** Marcos sobre la variación cultural referida a valores básicos/orientaciones de vida. Hofstede (1991, 2001)

CINCO DIMENSIONES DE LA VARIACIÓN ENTRE PAÍSES	
<b>Individualismo</b> (débil vinculación entre los individuos, priorizándose las necesidades propias)	←-----→ <b>Colectivismo</b> (fuerte vinculación entre los individuos, priorizándose las metas y las necesidades del grupo)
<b>Alta distancia social</b> (el grado en el que los miembros menos poderosos de un grupo cultural esperan y aceptan que el poder es distribuido desigualmente)	←-----→ <b>Baja distancia social</b>
<b>Masculinidad</b> (clara diferenciación sexual de los roles sociales)	←-----→ <b>Feminidad</b> (solapamiento de los roles sociales de cada sexo)
<b>Alta evasión de la incertidumbre</b> (el grado en el que los miembros de un grupo cultural se sienten amenazados por circunstancias inciertas o desconocidas)	←-----→ <b>Baja evasión de la incertidumbre</b>
<b>Orientación a largo tiempo</b> (si el objetivo de los esfuerzos personales está en el futuro o en el presente)	←-----→ <b>Orientación a corto tiempo</b>

(Spencer-Oatey, 2008a: 5)<sup>46</sup>

**Tabla 3.** Marcos sobre la variación cultural referida a valores básicos/orientaciones de vida. Kluckhohn y Strodtbeck (1961)

MARCO DE ORIENTACIÓN CULTURAL	
ORIENTACIONES	RESPUESTAS CULTURALES
Relación con el Ambiente	<b>Subyugación de la Naturaleza – Armonía con la Naturaleza – Dominio sobre la Naturaleza</b>
Relación entre las personas	<b>Linealidad</b> (preferencia por las relaciones jerárquicas) – <b>Colectivismo</b> (preferencia por la identificación grupal) – <b>Individualismo</b> (preferencia por la autonomía individual)

<sup>46</sup> Original en inglés.



Modo de Actividad Humana	<b>Ser</b> (aceptación del <i>status quo</i> ) – <b>Convertirse</b> (preferencia por la transformación) – <b>Hacer</b> (preferencia por la intervención directa)
Creencia sobre la Naturaleza Básica Humana	<b>Malvada – Mezcla de Buena y Malvada – Buena</b>
Orientación del Tiempo	<b>Pasado – Presente – Futuro</b>

(Spencer-Oatey, 2008a: 5)<sup>47</sup>

Observando estas dos tablas, Spencer-Oatey (2008a) señala la necesidad de que el analista no parta de un conjunto de categorías universales preconcebidas, sino que se centre en una cultura concreta y descubra los patrones particulares de ésta, por medio del análisis de corpus. Con esta idea coincide Bravo (1998c, 1999), quien rechaza el uso de categorías establecidas a priori y aboga por un estudio de la cortesía que atienda a las variables culturales que influyen en la interpretación de la cortesía y en la explicación de las razones que motivan su uso en situaciones específicas. Estas variables culturales son conocidas por el investigador por medio de la observación directa y mediante el apoyo de otras fuentes, como los tests de hábitos sociales, estudios antropológicos, históricos, sociológicos, literarios, etc.

De manera similar, Kerbrat-Orecchioni (1992: 63) propone observar las diferencias entre culturas mediante el empleo de *ethnolectos*, que servirían para designar características del habla en comunidades definidas por su pertenencia sociocultural. Los *ethnolectos* son aspectos susceptibles de variación en el funcionamiento de las interacciones, y sirven para “désigner les caractéristiques du parler d’ensembles communautaires définis par rapport à leur appartenance ethnoculturelle, tout comme ‘sociolecte’ renvoie aux spécificités du parler de groupes définis à partir de leur appartenance socioculturelle”<sup>48</sup>.

Para establecer una tipología de *ethnolectos* conversacionales, el investigador ha de tener en cuenta una serie de ejes de naturaleza gradual, a saber: la importancia de la

<sup>47</sup> Original en inglés.

<sup>48</sup> [designar las características del habla de conjuntos comunitarios definidos en relación a su pertenencia etnocultural, al igual que ‘sociolecto’ hace referencia a las especificidades del habla de grupos definidos a partir de su pertenencia sociocultural].

palabra en el funcionamiento social, la concepción de la relación interpersonal –relación horizontal, relación vertical y eje del consenso vs. eje del conflicto–, la concepción de la cortesía y el grado de ritualización. De esta manera, podría distinguirse entre sociedades que tienden a la proximidad o a la distancia interpersonal, a la igualdad o a la jerarquía, al consenso o al conflicto, a la protección de las imágenes de los interlocutores o a su ensalzamiento. Esto ha sido lo que han hecho diversos investigadores –tal y como hemos expuesto en la introducción a este trabajo–, como Sifianou (1992a), quien estudia comparativamente el fenómeno de la cortesía en las culturas inglesa y griega, y desarrolla la hipótesis de que en las culturas mediterráneas prepondera la etiqueta de la cortesía positiva, idea muy similar a la expuesta por Hernández Flores (2004b: 280), quien afirma que “face enhancement has mostly been observed in Mediterranean and Middle Eastern cultures and it has been considered as politeness (as in the Greek, French, Spanish, Turkish and Persian)”<sup>49</sup>.

Hickey (1991, 2004, 2005), Haverkate (1994, 2003, 2004) y Briz (2006), entre otros autores, también llegan a conclusiones parecidas, afirmando que los españoles tienden a enfatizar la solidaridad entre los interlocutores, esto es, a mostrar identificación con el otro, no importando, por ejemplo, la distancia social involucrada en el evento comunicativo. Por este motivo, la cultura española se decanta, fundamentalmente, por las estrategias de camaradería o afiliación, ya que prima el deseo de ser aceptado socialmente, de ser considerado como miembro del grupo, frente al deseo de mantener un estatus y un espacio propio. Por este motivo, Haverkate (2004) propuso diferenciar entre las sociedades donde preponderan las estrategias destinadas a producir efectos de respeto y de diferenciación social –*culturas de distanciamiento*–, frente a las comunidades culturales en las que se observa un predominio de las estrategias cortesas relacionadas con la valoración positiva del destinatario y la creación de efectos de amistad, de cooperación, de afiliación –*culturas de solidaridad*–.

En una línea muy similar, Scollon y Scollon (1983) hablaron de la *cortesía de solidaridad* como aquélla que establece un espacio de distancia y poder muy reducido

---

<sup>49</sup> [la valorización de la imagen ha sido principalmente observada en las culturas mediterráneas y del Medio Oeste y ha sido considerada como el concepto de cortesía (como en el griego, el francés, el español, el turco y el persa)].

entre los interlocutores, lo cual permite que la comunicación de imposiciones se lleve a cabo con poco riesgo de perjudicar la imagen de la otra persona. La antítesis de la cortesía de solidaridad sería la *cortesía de deferencia*, que enfatiza la distancia entre los participantes: el hablante, motivado por su respeto hacia el oyente, presenta su imposición con cuidado, buscando darle al oyente una alternativa por si considera que la imposición es muy grande.

En esta misma línea, Lakoff (1990: 35-38) afirma que cada cultura prefiere una serie de estrategias de cortesía diferentes, que pueden ser de dos tipos: de distancia o de solidaridad/camaradería. Las primeras se caracterizan por evitar las referencias individuales o personales, y se sirven de la *cortesía deferencial*, en la que son frecuentes los atenuantes, las preguntas indirectas y las evasivas. La *cortesía de camaradería*, por su parte, asume que la conexión y la interacción son intrínsecamente positivas, que la apertura es la mayor señal de cortesía, y que la confianza e intimidad indican que el usuario no tiene intención de hacer daño al interlocutor.

Consecuentemente, las comunidades caracterizadas como culturas de solidaridad, en la terminología de Haverkate (2004), harán un mayor uso de la cortesía de solidaridad o de camaradería, y las culturas de distanciamiento emplearán con mayor frecuencia la cortesía de deferencia o deferencial, descritas por Scollon y Scollon (1983) y Lakoff (1990), respectivamente.

### **1.2.1 Hipótesis sociocultural, premisas culturales e ideomas corteses**

La mayor parte de las investigaciones actuales opta por definir el concepto de cortesía de acuerdo a la sociocultura que se esté estudiando, como única forma de establecer y entender correctamente los comportamientos comunicativos considerados como corteses y descorteses. Por ejemplo, Meier (1995: 387) define la cortesía como lo socialmente apropiado desde el punto de vista del grupo, por lo que una determinada conducta lingüística habrá de ser interpretada socialmente dentro de la comunidad de habla; y Bravo (2003a: 104) propone que la evaluación de un comportamiento como

(des)cortés no dependa de supuestos universales, sino de la *hipótesis sociocultural*. Por hipótesis sociocultural se entienden las expectativas y conocimientos compartidos por una sociedad acerca de cómo debe desarrollarse la interacción y cómo se concibe en su seno el trato interpersonal.

Relacionados con el concepto de hipótesis sociocultural están los *ideomas corteses*, definidos por Briz (2004: 83) como contenidos activadores de la protección de ciertas imágenes propias o ajenas, que son característicos de cada cultura o grupo social. Por ejemplo, en la cultura española, una de las vías para el respeto y la valorización de la imagen del interlocutor es mostrarle aprecio y confianza. De ahí que tiendan a intensificarse las muestras de afecto, de consideración y de cercanía, trasladándose a la conversación cotidiana modelos de confianza y principios de no ofensa interpersonal propios de la interacción familiar y con amigos. Como señala Briz (2004: 82), “[a]lguien, ajeno al grupo cultural, por ejemplo, un inglés, puede no entender que una petición en español no aparezca atenuada, del mismo modo que la indirección de aquellos sería evaluada como una toma de distancia en cierto modo hostil”.

El concepto de *ideoma cortés* fue propuesto por Briz (2004) para definir el ideario de la imagen cortés en cada cultura y grupo social. De esta manera se podrían marcar las diferencias interculturales e intraculturales de la cortesía codificada “así como explicar las evaluaciones previas de lo cortés y lo descortés en una lengua o entre varias lenguas, o de acuerdo con las exigencias de un grupo social determinado” (Briz, 2004: 83). Por tanto, los ideomas culturales determinan el tipo de interacción y nos permiten explicar las distintas interpretaciones de la cortesía, así como los mecanismos lingüísticos empleados para la expresión de ésta. De ahí la importancia de que los hablantes no nativos sean advertidos de las posibles diferencias en cuanto a los contenidos culturales, para evitar inadecuaciones y favorecer el correcto entendimiento.

Estos ideomas corteses coinciden, en líneas generales, con la noción de *ethnolectos* de Kerbrat-Orecchioni (1992) –que acabamos de explicar en § 1.2– y con las *premisas culturales* de Bravo (1998c, 1999, 2008b), concepto propuesto por la autora para sintetizar los valores del grupo, con el fin de obtener una imagen más

precisa de los fenómenos de cortesía en cada cultura: “the knowledge that the analyst supposes is being shared between language users and that justify his/her evaluations/interpretations as regards the social effects caused by the communicative behaviours under study” (Bravo, 2008b: 569)<sup>50</sup>. Las premisas culturales reflejan el conocimiento particular de las normas y convenciones sociales que rigen las acciones de los individuos pertenecientes a una sociedad, por lo que contribuyen a crear expectativas acerca de lo que potencialmente podrá ser evaluado como cortés, descortés o neutral en una situación comunicativa dada.

### 1.3 EL CONCEPTO DE IMAGEN

La noción de imagen *–face* en la bibliografía inglesa–, resulta central en el estudio de la cortesía. Su significado literal es ‘cara’, como metáfora de esa faz que la persona quiere mostrar a los demás. De ahí la existencia de expresiones del tipo “dar mala/buena imagen”, “mostrar una cara”, “tener mala/buena imagen”, “guardar la imagen”, etc.

Como apunta Spencer-Oatey (2008b: 14), resulta curioso que al hablar de imagen todo el mundo tenga una cierta idea sobre lo que significa, pero que, a su vez, sea uno de los conceptos más difíciles de definir de manera precisa. Se relaciona con la percepción que la gente tiene del valor, la dignidad, el respeto, el honor, la reputación, la identidad, las características propias y la capacidad personales, entre otros.

La cortesía y la descortesía, tal y como las entendemos en este estudio, son dos de las partes implicadas en la gestión de la imagen –también denominada *fisonomía* (Ardila,

---

<sup>50</sup> [el conocimiento que el analista supone que es compartido por los hablantes y que justifica sus evaluaciones/interpretaciones de los efectos sociales causados por los comportamientos comunicativos investigados].

2005)– de los interlocutores, gestión implícita y constante en todo intercambio comunicativo<sup>51</sup>.

El origen del concepto de imagen como categoría pragmalingüística hay que buscarlo en la obra del sociólogo norteamericano Erving Goffman (1967), quien afirma que, para las distintas situaciones comunicativas, cada cultura establece una serie de expectativas a las que la persona se ve sometida, como, por ejemplo, manifestar respeto por sí misma y por los demás, ya que se espera una identificación emocional con los otros. Según la propia definición del autor, “[t]he term face may be defined as the positive social value a person effectively claims for himself by the line others assume he has taken during a particular contact. Face is an image of self delineated in terms of approved social attributes”<sup>52</sup> (Goffman, 1967: 5).

Por tanto, la noción sociopsicológica de imagen descrita por Goffman conecta los conceptos de identidad personal y de identidad social: la identidad personal es un conjunto de cualidades que describen al individuo; la social, engloba una serie de percepciones relativamente estables acerca de quiénes somos, en relación con los demás y con los sistemas sociales. Como nos informa Bravo (2003a: 100), esas percepciones provienen de distintas fuentes, como la idea que puedan tener los demás de nosotros, el valor que nuestra cultura otorgue a determinados roles, la forma en que nosotros mismos evaluamos nuestras experiencias personales y públicas, etc. Por tanto, la caracterización de la imagen dependerá de las diferencias psicológicas, de los distintos procesos de socialización y de las posiciones de poder propias de cada comunidad, pero se concibe como una categoría de validez universal.

---

<sup>51</sup> Vid. Bargiela-Chiappini y Haugh (2009) para una revisión de distintas aproximaciones al concepto de imagen. Todas ellas comparten la idea de que la imagen en un fenómeno interactivo, en el sentido de que depende de las evaluaciones que los interlocutores realicen durante la comunicación.

<sup>52</sup> [El término imagen puede ser definido como el valor social positivo que una persona reclama para sí misma, mediante el comportamiento que demuestra a los demás interlocutores durante un determinado intercambio. La imagen es un concepto de uno mismo, delineado en términos de atributos sociales aprobados].

En Bernal (2005: 366) encontramos la siguiente traducción para el mismo párrafo: “Conjunto de actos verbales y no verbales que expresan la percepción que la persona tiene de la situación y, a partir de aquí, la evaluación de los participantes y, especialmente, de sí misma en dicha situación”.

Spencer-Oatey (2005, 2008b) también afirma que la imagen es un fenómeno universal, en el sentido de que todos los individuos se preocupan, de alguna manera, por ella, pero considera fundamental diferenciar entre el concepto de identidad y el de imagen, interpretando a este último como un subconjunto de la identidad. Según la autora, la imagen no es un concepto individual, sino relacional, y por tanto ésta existe una vez la interacción comienza. Es decir, el concepto de imagen no es individual, como lo es la identidad. Con esta idea coinciden otros autores, como Scollon y Scollon (1995) o Arundale (2006). Este último autor plantea la teoría de la constitución de la imagen (*Face Constituting Theory*), con la que indaga sobre cómo se conforma la imagen a través de la interacción cotidiana. El cambio de la imagen como concepto individual a imagen como concepto relacional implica que el poder<sup>53</sup> y la distancia social también son conceptos relacionales, donde deben considerarse elementos complejos dependientes del contexto sociocultural.

Existe también una imagen sociocultural, entendida como la imagen colectiva que un grupo de hablantes presenta de sí mismo, definida por Schrader-Kniffki (2003: 143) de la siguiente manera:

[V]alor social positivo que está relacionado estrechamente con la autoestima y la identidad del grupo y de cada uno de sus integrantes. La imagen sociocultural determina el trato interpersonal tanto entre los miembros del grupo como entre ellos y personas ajenas al grupo (Schrader-Kniffki, 2003: 143).

Una cuestión importante señalada por Hernández Flores (1999, 2002, 2004a, 2004b) es que, si bien la cortesía ha de proveer, en primer lugar, el beneficio de la imagen del otro, en ocasiones su objetivo lo constituye también la imagen del propio hablante. La autora sostiene que el papel de la cortesía como actividad social, es el de buscar el equilibrio entre la imagen del hablante y la del oyente, equilibrio que se consigue mediante la conciliación, durante la interacción comunicativa, de los derechos y deseos de imagen de ambos interlocutores, tales como la credibilidad, la dignidad, el

---

<sup>53</sup> Según Norrick y Spitz (2008: 1662), el poder se refiere a la capacidad que tienen las personas para influir en las acciones y pensamientos de otros y, por tanto, en la trayectoria de la interacción.

honor, la reputación, la competencia, la justicia, la consideración, la inclusión social, etc. Por este motivo, cada miembro de la sociedad debe poseer ciertos conocimientos acerca de los *face-work* (Goffman, 1967: 12) o modos de trabajar la imagen –respetarla, fomentarla, deteriorarla, etc.– en esa comunidad cultural. Los *face-work* o actividades de imagen se refieren a las acciones que la persona realiza para mostrar que su conducta es acorde con la imagen pública que desea exhibir. En la comunicación, al estar comprometidas, al mismo tiempo, tanto la imagen del emisor como la del receptor, es necesario que ambos cooperen, para poder alcanzar sus objetivos.

#### 1.4 EL CONCEPTO DE ROL

Un concepto íntimamente vinculado a la imagen es el del *papel* o *rol* que juegan los interlocutores en cada intercambio. La imagen se adapta a la situación de habla, mediante su traslado a contenidos de imagen que corresponden a los roles sociales (Bravo, 1999: 64).

Cordisco (2005: 335) define el *rol* como las posibles presentaciones que el individuo realiza de sí mismo para una situación social particular, comprendiendo lo que le correspondería hacer según el evento comunicativo y su relación con los demás interlocutores. De esta manera, el rol está doblemente determinado por las variables contextuales y por las necesidades de imagen puestas en juego en la interacción: no es lo mismo actuar con el rol de amigo que con el de jefe, por ejemplo.

El conjunto de roles de un individuo varía según los factores socioculturales y situacionales pertinentes a la situación comunicativa. De esta manera, el comportamiento social y comunicativo esperable en el desempeño de un rol no es universal a todas las culturas, sino que cada cual establece una serie de supuestos en cuanto a lo que se debe hacer cuando se adopta uno u otro rol.



Se puede diferenciar entre los roles que dependen de variables macro –como la edad, el sexo, la clase social, etc.–, y los que dependen de variables micro –como los comportamientos minuto a minuto del individuo en la interacción–. De acuerdo con esto, Cordisco (2005: 336) distingue tres tipos de roles:

- a) Los más o menos permanentes: dependen de variables socioculturales como el sexo, la clase social, la nacionalidad, etc. Algunos ejemplos podrían ser “mujer”, “niño” o “extranjero”.
- b) Los que se limitan a una situación concreta de la interacción: como “invitado”, “comprador”, “espectador”, etc.
- c) Los transitorios y constantemente cambiantes: están determinados por la dinámica discursiva de la interacción. Por ejemplo, en el acto de felicitar encontraríamos al “felicizador” y al “felicitado”.

Son los roles discursivos los que condicionan, en mayor medida, la producción comunicativa.

En cuanto a la relación de los roles y la actividad de cortesía, Briz (2004: 100) nos informa de que la cortesía aparecería en la interacción cuando el hablante confirma la imagen de su interlocutor, en relación con el rol o los roles que éste representa en la situación comunicativa, a la vez que confirma su propia imagen, en relación, también, con su rol interactivo. Esta doble confirmación se debe a que todo comportamiento cortés tiene una repercusión positiva sobre la imagen del hablante, entendiéndose por efecto positivo el reconocimiento de la imagen social de la persona de acuerdo al rol que está representando, esto es, *la confirmación de la imagen* (Bravo, 1996, 2002).

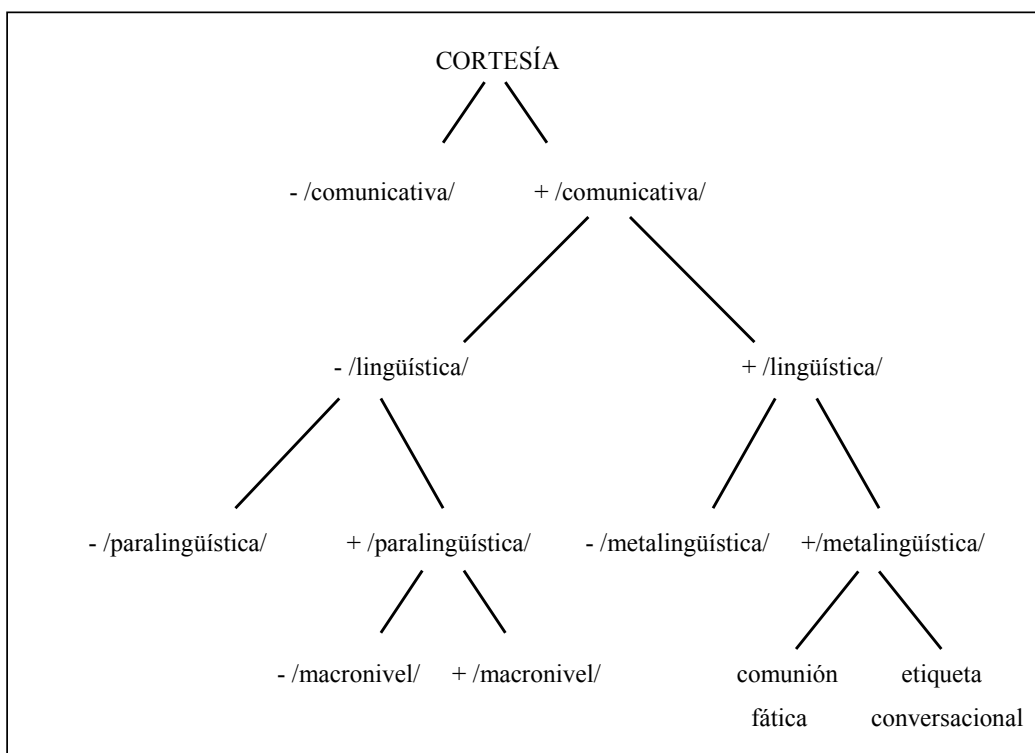
En definitiva, el concepto de rol es una categoría de análisis definida culturalmente que sirve para el estudio de la imagen social de una comunidad, ayudando a comprender y caracterizar los comportamientos corteses de esa comunidad.

### 1.5 CORTESÍA Y COMUNICACIÓN

Haverkate (1994) considera que, en la comunicación, la cortesía puede estar ausente o presente, pero no puede haber un término medio. Por tanto, un enunciado tiene la posibilidad de ser cortés o de ser no cortés. Dentro del grupo de enunciados no corteses encontramos, a su vez, dos opciones: los enunciados descorteses y los enunciados no descorteses, diferenciándose estos últimos en que se consideran neutros con respecto a la expresión intrínseca de cortesía.

Para llevar a cabo el estudio de la cortesía como una actividad comunicativa, Haverkate (1994: 53) considera indispensable partir de la distinción entre varios niveles de análisis, resumidos en el siguiente esquema:

**Diagrama 1.** Niveles de análisis en el estudio de la cortesía



(Haverkate, 1994: 53)

La primera bifurcación fundamental que se establece en este esquema es la de cortesía comunicativa y cortesía no comunicativa (vid. § 0 y § 1.1). Una vez situados en la rama de la cortesía comunicativa, debemos distinguir entre cortesía lingüística y cortesía no lingüística. El rasgo fundamental que diferencia a ambos tipos es que, en la no lingüística, el aparato articulatorio humano no interviene en la producción de los signos de cortesía correspondientes. La cortesía no lingüística se subdivide, a su vez, en dos clases: la paralingüística y la no paralingüística. Ambas se expresan a través de gestos, pero la cortesía paralingüística aparece, además, junto a signos verbales que desempeñan una función comunicativa afín. En cuanto a la cortesía lingüística, se subdivide en cortesía metalingüística y cortesía no metalingüística. La primera cumple dos finalidades fundamentales: establecer o mantener un contacto social apreciable –por medio de la comunión fática–, y observar las reglas de la etiqueta conversacional –hablar con claridad, respetar el turno de palabra, prestar atención al hablante, etc.–. La segunda, la cortesía no metalingüística, engloba los macroactos y los microactos de habla, o actos de habla globales y actos de habla locales.

En lo que concierne a la expresión de cortesía, no deben producirse discrepancias entre la micro y la macroestructura del discurso, ya que ambas se encuentran en estricta relación: a) en el macronivel del acto de habla, la cortesía se manifiesta a través de una variedad de categorías lingüísticas, como la selección de los pronombres de tratamiento, el uso del condicional o imperfecto de cortesía, la realización indirecta del acto de habla, etc.; b) en el micronivel del discurso, la cortesía queda determinada por factores de coherencia y relevancia interaccional. Estos factores deben analizarse teniendo en cuenta si la cortesía se produce en el turno de un solo hablante o en los turnos alternativos de dos interlocutores.

De acuerdo a estas ideas, Kerbrat-Orecchioni (2004: 49) distingue cuatro tipos de categorías que se pueden encontrar en la comunicación:

1. Cortesía: utilización de un marcador de cortesía más o menos esperado en un contexto determinado.

2. Descortesía: ausencia “anormal” de un marcador de cortesía, o presencia de éste pero demasiado débil.

3. No cortesía o acortesía: ausencia “normal” de un marcador de cortesía.

4. Supercortesía: presencia excesiva de un marcador de cortesía, en relación a las expectativas normativas vigentes.

Otra clasificación de la (des)cortesía comunicativa la proporciona Bernal (2005: 375-392), quien distingue tres tipos de actividades:

1. Actos descorteses: se llevan a cabo cuando no se desea preservar la imagen del otro, sino todo lo contrario, deteriorarla, atacarla o, incluso, destruirla.

2. Actos anticorteses: siguiendo a Zimmermann (2003), Bernal habla de un tipo de actos que no pueden considerarse como corteses ni como descorteses. Estos actos forman parte del gusto por la confrontación discursiva, el cual encuentra su representación en el lenguaje mediante el uso de una serie de estrategias comunicativas que se salen de la norma, esto es, estrategias que están proscritas por la sociedad dominante. En contra de lo que se pudiera pensar, el uso de estas estrategias comúnmente asociadas con la descortesía –como las expresiones ridiculizadoras o los insultos– no produce efectos descorteses entre los interlocutores, sino afiliativos, por lo que refuerzan el sentimiento de solidaridad grupal entre los participantes en la conversación. En palabras de Zimmermann (2003: 49), se trata de actos que “amenazan la identidad del otro, sin que los afectados se sientan ofendidos o reclamen excusas sino que, al contrario, se sienten muy felices por este tipo de trato”.

3. Actos corteses: cumplen la función de reforzar o cuidar la imagen del otro. Según Bernal (op. cit.), existen tres tipos fundamentales de actos corteses: los actos colaborativos, los actos atenuadores del desacuerdo y los actos valorizantes.

3.a. Actos colaborativos: su finalidad es la de colaborar discursivamente con el interlocutor. Esto se puede conseguir a través de diferentes estrategias comunicativas, como: a) mostrar interés por el discurso del otro, por medio de preguntas, retrocanalización, ratificación del tópico discursivo mantenido por el interlocutor, etc.; b) ayudar al interlocutor en la elaboración de los enunciados; c) manifestar acuerdo y empatía con el interlocutor, por medio de risas, repeticiones –la repetición es considerada por diversos autores<sup>54</sup> como una estrategia de cortesía positiva para expresar acuerdo–, etc. Este tipo de actos se corresponde con lo que Albelda (2005) considera un subtipo de actos valorizantes, los *actos de apoyo de lo dicho por el alter* y con lo que nosotros hemos denominado actos corteses valorizadores indirectos (cf. § 4.4.2.3).

3.b. Actos atenuadores del desacuerdo<sup>55</sup>: el disentimiento con el interlocutor supone, en general, un contenido no preferencial respecto a la emisión anterior<sup>56</sup>. Los objetivos principales de este tipo de actos corteses son evitar tensiones en la interacción y reparar un posible riesgo de amenazas al interlocutor. Algunas de las estrategias de las que se vale el hablante para conseguirlo son la atenuación, las formas de expresión vagas o incompletas, la realización indirecta del acto de habla, la expresión de incertidumbre al formular una opinión divergente, la presentación del disentimiento como una conformidad parcial, el enfoque del objetivo de la disconformidad desde un punto de vista impersonal, la elusión de la referencia a uno mismo mediante el uso del plural de modestia, la evasión de la precisión temporal –para lo cual se puede valer del imperfecto y del condicional de cortesía–, etc.

3.c. Actos valorizantes: la finalidad discursiva de estos actos consiste en valorar positivamente al interlocutor, halagarle explícitamente, hacerle quedar bien. Con esta estrategia de cortesía se consigue el realce de la imagen del alter, pero este realce tiene también efectos positivos en la propia imagen del *ego*. Se

---

<sup>54</sup> Brown y Levinson ([1978] 1987: 112), Haverkate (2004: 57), entre otros.

<sup>55</sup> Coincide, en rasgos generales, con lo que Kerbrat-Orecchioni (1996) denomina *cortesía mitigadora de corte abstencionista*.

<sup>56</sup> Hay que tener presente que el desacuerdo puede tener otras funciones, incluso corteses. Por ejemplo, es la respuesta preferida ante una autocrítica del interlocutor.

consideran actos valorizantes a los cumplidos, las alabanzas y los elogios. Este tipo de comportamiento se plasma en estrategias relacionadas, fundamentalmente, con la intensificación. Su ámbito de aparición más frecuente es el de las situaciones de familiaridad.

En líneas generales, coincidimos con las taxonomías plateadas por ambas autoras, Kerbrat-Orecchioni (2004) y Bernal (2005), aunque preferimos hablar de tres grandes grupos de actos comunicativos:

1. Actos descortesés: entendidos como la ausencia total o parcial de la cortesía esperada para una determinada situación comunicativa (Kerbrat-Orecchioni, 2004), ya sea por intención expresa del hablante o por desconocimiento de las pautas de interacción en esa cultura; así como la producción de ciertos actos que buscan denigrar la imagen del otro (Bernal, 2005). Profundizaremos en este tipo de actos en el epígrafe § 1.6.

2. Actos no corteses: actividad comunicativa que no produce efectos positivos ni efectos negativos para la imagen de los interlocutores.

3. Actos corteses (cf. § 4.4.2.3): se trata de actividades comunicativas que benefician, ante todo, la imagen del interlocutor. Pueden ser esperables en un contexto determinado, tal y como puntualizaba Kerbrat-Orecchioni (2004), o, en nuestra opinión, pueden también no estar marcadas por el contexto. En cualquier caso, generan un efecto positivo en la comunicación y, por este motivo, ayudan al avance armónico del discurso, al establecimiento o consolidación de una relación interpersonal favorable entre los interlocutores y, como consecuencia de todo ello, a la propia valorización de la imagen del emisor del acto cortés. Entre los actos corteses, es necesario diferenciar dos grandes grupos, cada uno de los cuales se puede subdividir, a su vez, en distintos subgrupos:

3.a Actos corteses mitigadores: tratan de proteger la imagen del otro o repararla mediante la evasión de las amenazas discursivas<sup>57</sup>. Los actos atenuadores del desacuerdo (Bernal, 2005) formarían parte de este subgrupo.

3.b Actos corteses valorizadores: tratan de potenciar la imagen del otro. Se diferencian dos tipos:

3.a.1 Actos corteses valorizadores directos: equivalen a los actos corteses valorizantes, señalados por Bernal (2005).

3.b.2 Actos corteses valorizadores indirectos: se corresponden con los actos corteses colaborativos de Bernal (2005).

Todos estos actos pueden expresarse por medio de recursos lingüísticos y no lingüísticos, como señalaba Haverkate (1994).

En cuanto a la supercortesía (Kerbrat-Orecchioni, 2004) y la anticortesía (Bernal, 2005), habrían de enmarcarse en cualquiera de los tres grandes grupos generales –actos corteses, actos descorteses o actos no corteses–, dependiendo de los efectos sociales que generen en el discurso.

En todas estas clasificaciones se ha apuntado la influencia de factores como el contexto donde se hace uso de la cortesía, las funciones que ésta cumple, el enfoque hacia la imagen del interlocutor o hacia la imagen del hablante, su grado de ritualización, la necesidad o no de su empleo, etc. De entre todos esos factores, para poder analizar y describir correctamente la actividad cortés comunicativa y para poder detectar las diferencias intra- e interculturales, diversos autores consideran fundamental diferenciar entre el tipo de cortesía referida a convenciones sociales y estrategias estandarizadas, frente a la cortesía que tiene un carácter menos obligatorio y depende de la libre elección del hablante, es decir, que no se vale de los medios formales más estereotipados ni viene impuesta por el contexto comunicativo. El primer tipo de

---

<sup>57</sup> Hernández Flores (2004b) y Bernal (2005) diferencian entre cortesía mitigadora y cortesía reparadora pero, siguiendo a Briz (2006), consideramos que sería más apropiado hablar de cortesía mitigadora, sin distinguir ésta última de la reparadora, puesto que no importa tanto si la acción cortés se efectúa antes o después de la amenaza, como el hecho de que se está utilizando la cortesía por la presencia de (posibles) daños para la imagen (cf. § 4.4.2.3).

cortesía es denominada *cortesía verbal codificada* por Briz (2004), y se contrapone a la *cortesía verbal interpretada*. Ésta última funciona gracias a la complicidad de los interlocutores, mientras que la codificada estaría compuesta por todas las acciones o enunciados que cualquier miembro de una sociedad concreta interpretaría como cortesés, puesto que está ritualizada, establecida, regulada, exigida por el contexto social; es decir, la cortesía verbal codificada es de tipo normativo y está basada en los recursos formales y en los contextos comunicativos entendidos como cortesés dentro de un código cultural. Visto con un ejemplo de Hernández Flores (2002: 23):

[D]ecir *buenos días* al entrar en el trabajo, supone que el hablante sabe que existe la norma social de saludar al llegar al trabajo, y por tanto, al seguir esa convención, su uso es intencionalmente social y cortés; pero además, el hablante usa una expresión verbal como *buenos días* para saludar que se ajusta a la situación (llegar al trabajo por las mañanas), lo que supone que conoce el código (la expresión lingüística) para realizar el saludo y por tanto su uso de esta expresión completa su intención social (Hernández Flores, 2002: 23).

Para la expresión de cortesía verbal codificada, el hablante se suele servir de las llamadas *fórmulas de cortesía*<sup>58</sup>, entendiéndose por ellas toda una serie de construcciones invariables en su estructura morfosintáctica, que se producen de manera convencional en diferentes eventos comunicativos y que aportan una carga semántico-pragmática de cortesía. No obstante, nunca debemos perder de vista que la consideración última de la función cortés, no cortés o descortés de una fórmula, la realizará el hablante en relación al contexto comunicativo.

Por su parte, la cortesía interpretada es de carácter más individual y libre, y necesita del reconocimiento del oyente para ser considerada como cortés o descortés. En palabras de Briz (2004: 69), “la primera está regulada antes de la interacción, por tanto, sometida a convención, y la segunda, evaluada en el transcurso de la interacción, contexto a contexto, de acuerdo con los inicios y, sobre todo, reacciones de los participantes de la misma”. Por tanto, la cortesía verbal interpretada es menos normativa

---

<sup>58</sup> Al parecer, es esta cortesía de carácter formulista la que se adquiere a edades más tempranas por los miembros de una sociedad.



y convencional, aunque es evidente que la transmisión del mensaje se permite gracias a las asociaciones culturales. Este último factor lleva a algunos autores a dudar sobre la libertad de la cortesía verbal interpretada, como a Bravo (2005: 27-28), quien afirma que casi todos los recursos comunicativos presentan algún grado de codificación, puesto que los hablantes pueden reconocerlos en las situaciones comunicativas en las que aparecen: “[l]as expresiones pueden estar más o menos codificadas y sus usos más o menos convencionalizados, pero todo es en alguna medida normativo en la cortesía”.

En referencia al grado de ritualidad de la cortesía en la cultura española, Carrasco Santana (1999: 37-38) nos informa de que la sociedad española es poco amiga de lo regulativo, por lo que el uso de las formas más convencionales para la expresión de cortesía puede producir cierta sensación de insinceridad y fingimiento, prefiriéndose, en la medida de lo posible, el empleo de fórmulas menos estereotipadas. Esto no quiere decir que se deba prescindir de la cortesía ritualizada, puesto que, en opinión del autor, ésta tiene un importante valor pragmático en la comunicación diaria, dada su importancia relacional y, además, “juega en su favor el poco esfuerzo que requieren tanto su producción como su interpretación, algo que [...] resulta crucial en lo relativo al efecto cortés o descortés de un enunciado”.

Muy próximos a los conceptos de cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada están las nociones de *cortesía formal* y *cortesía volitiva* o *deliberada* de Ide (1989), y *cortesía normativa/cortesía volitiva*, de Bravo (2004). Ide (1989) considera que la cortesía cumple una función primordial en el mantenimiento de una comunicación armoniosa, y critica otras teorías –especialmente las de Lakoff (1973, 1975), Leech (1983) y Brown y Levinson ([1978] 1987)– por no haber tenido en cuenta esta función, sino únicamente el uso estratégico de la cortesía. Por ello, la autora considera necesario discernir entre los distintos componentes de la cortesía, siendo uno de ellos el *discernimiento* y otro la *volición*. Cuando nuestras elecciones lingüísticas están influenciadas por el discernimiento, se debe a que existen una serie de requerimientos sociales que obligan a que al hablante haga uso de la cortesía –algo que, según Ide, es muy frecuente en la cultura japonesa–, lo cual recibe el nombre de cortesía

formal, mientras que el uso opcional de la cortesía, el que depende de la voluntad personal del hablante, recibe el nombre de cortesía volitiva o deliberada.

Otras categorizaciones ponen el foco de atención en el uso estratégico o social de la cortesía, en lugar de en su grado de ritualización, como la propuesta de Beinhauer ([1929] 1985: 135 y ss.), quien distingue entre *cortesía desinteresada* y *cortesía interesada*. La cortesía desinteresada busca el beneficio del oyente, mientras que la interesada busca la consecución de uno o varios fines comunicativos distintos a los puramente cortesés. Es decir, Beinhauer defiende la existencia de un tipo de cortesía cuyo objetivo es el mero hecho de ser cortés, la cortesía desinteresada, que pierde su carácter instrumental para convertirse en un fin en sí misma.

A este respecto, nos parece interesante recordar también la distinción propuesta por Janney y Arndt (1992) entre *comunicación emocional* y *comunicación emotiva*. En la comunicación emocional, los hablantes realizan muestras de afecto de manera espontánea y exteriorizan físicamente los estados afectivos. En la comunicación emotiva, las muestras de afecto se producen conscientemente y se emplean como una estrategia para influir en la percepción de los demás y de los eventos conversacionales. Sinónimo de la comunicación emotiva es el concepto de *tacto*, entendido como “a matter of behaving in an interpersonally supportive way. It involves empathising with others, and not saying or doing things that threaten them, offend them, or injure their feelings” (Janney y Arndt, 1992: 27)<sup>59</sup>.

No obstante, estamos de acuerdo con Kerbrat-Orecchioni (1997: 12) en que hay que diferenciar entre la cortesía y la comunicación emotiva o emocional. La autora critica que se utilicen como términos equiparables, puesto que “all emotional demonstrations are not polite, and all polite behaviour does not imply a particular emotional involvement”<sup>60</sup>.

---

<sup>59</sup> [se trata de comportarse de una manera interpersonalmente comprensiva. Requiere una participación afectiva y emotiva con los demás, y no decir o hacer cosas que puedan amenazarlos, ofenderlos o herir sus sentimientos]. La traducción es de Nieto y Otero (2003: 246).

<sup>60</sup> [toda demostración emotiva no es cortés, y todo comportamiento cortés no implica una particular participación emotiva].

Janney y Arndt (1992) distinguen también entre *cortesía social* y *cortesía interpersonal*. La primera surge de la necesidad que siente el individuo de mantener una interacción organizada armoniosamente con otros miembros del grupo, y alberga las convenciones sociales que regulan la forma apropiada e inapropiada de hablar; la segunda, está fundada en el deseo de salvaguardar la propia imagen y en no dañar la de los demás, para lo cual el hablante no se sirve de convenciones sociales, sino de estrategias comunicativas.

La cortesía social y la cortesía interpersonal están interrelacionadas en el discurso, y el manejo de su uso se adquiere en sociedad. Asimismo, el tacto es un conocimiento presente en todas las culturas, pero su manifestación concreta está sometida a variación cultural. Janney y Arndt (1992: 24) señalan así la diferencia entre la cortesía social y el tacto:

The difference between tact and social politeness is that whereas the function of social politeness is essentially to coordinate social interaction –to regulate the mechanical exchange of roles and activities– the function of tact is quite different: namely, to preserve face and regulate interpersonal relationships (Janney y Arndt, 1992: 24)<sup>61</sup>.

En opinión de los autores, al analizar todos estos fenómenos –cortesía social, cortesía interpersonal, comunicación emocional y tacto–, el investigador podrá dar cuenta de las estrategias y recursos comunicativos de los que se vale el hablante para expresar afectividad, recursos que tienden siempre hacia la muestra de máximo apoyo a la imagen interpersonal.

Con respecto a la existencia de un tipo de cortesía desinteresada, otros autores rechazan esta idea puesto que consideran que nunca hay un comportamiento cortés que afecte únicamente a la imagen del destinatario, sino que la del hablante también se ve beneficiada, entendido ese beneficio como el reconocimiento de su propia imagen

---

<sup>61</sup> [La diferencia entre el tacto y la cortesía social es que, mientras que la función de la cortesía social es, esencialmente, coordinar la interacción social –regular el intercambio mecánico de roles y actividades–, la función del tacto es bastante diferente: principalmente, preservar la imagen y regular las relaciones interpersonales].

social. Por ejemplo, cuando agradecemos o nos disculpamos no estamos buscando sólo el beneficio de la imagen de nuestro interlocutor, sino también el nuestro. De ahí la idea defendida por Hernández Flores (2006b: 42) de que la cortesía es una actividad de imagen que busca el favor tanto de la imagen del destinatario como de la del hablante, de manera que ambas ocupen una situación socialmente favorable en el marco comunicativo. El objetivo principal de la cortesía es la consecución de intercambios sociales y comunicativos satisfactorios: al tiempo que deseamos que nuestra imagen se vea favorecida, atribuimos el mismo deseo a los demás interlocutores, por lo que tratamos de que estos deseos también se vean satisfechos.

Si bien estamos de acuerdo con que la cortesía siempre genera unos efectos positivos sobre la imagen de la persona que ha hecho uso de ella, así como sobre el correcto devenir de la actividad comunicativa, pensamos que la cortesía también puede ser empleada sin intención expresa de autobeneficiarse, sino de una forma espontánea que, dependiendo de las características de la situación comunicativa y el tipo de relación que una a los interlocutores, podrá tener efectos corteses o no y repercutir en un mayor o menor grado sobre la propia imagen del hablante y el transcurso armónico de la comunicación. No obstante, resulta complicado delimitar cuándo una actividad cortés es interesada o desinteresada puesto que, como afirmara Cordisco (2005) en su revisión crítica del modelo de descortesía de Culpeper (2003) (cf. § 1.6), entrar en el terreno de la asignación de intencionalidades a los comportamientos comunicativos acarrea grandes problemas.

## 1.6 LA DESCORTESÍA

A pesar de que la descortesía no constituye nuestro objeto de estudio, consideramos pertinente realizar algunas reflexiones acerca de este concepto, especialmente sobre la utilización con fines descorteses de recursos y estrategias comúnmente asociados a la cortesía valorizadora y viceversa, recursos y estrategias descorteses que cumplan funciones corteses valorizadoras.

Al igual que ocurría con la cortesía, existen discrepancias en cuanto a la concepción popular de lo que se entiende por descortés y lo que las investigaciones teóricas dicen sobre ella. Para conocer la opinión social sobre la noción de descortesía, Bernal (2007) ideó un cuestionario con el que entrevistó a un amplio número de informantes y descubrió que, en general, las definiciones de descortesía rondaban en torno a dos aspectos: a) el más frecuente se refiere a todo lo relacionado con las normas sociales –la falta de civismo, de respeto, de educación–. Dentro de este grupo se incluye el no cumplir con las expectativas corteses configuradas para una determinada situación comunicativa; b) el segundo aspecto alude a la relación interpersonal: el desprecio, la falta de amabilidad, herir la sensibilidad del otro, etc. Precisamente el componente emocional es el único compartido por todos los teóricos de la cortesía (Kasper, 1990; Culpeper, 1996, 2003, 2008; Kienpointner, 1997; entre otros).

Locher y Bousfield (2008) señalan el fuerte contraste entre la cantidad de estudios dedicados a la cortesía frente a los aún escasos trabajos que se han centrado en la investigación sobre descortesía. Por ello, los autores abogan por la creación de un marco de estudio para este fenómeno, ya que como Culpeper, Bousfield y Wichmann (2003) notaran, ésta juega un papel muy relevante –e incluso central– en diferentes tipos de discurso, como el discurso militar, el discurso político, el discurso adolescente, etc.

En líneas generales, la investigación sobre descortesía se ha enfocado desde cinco distintos puntos de vista y se ha definido como a) el no acatamiento de las *reglas de cortesía* formuladas por Lakoff (1973, 1975, 1989); b) la no observación al Principio de Cortesía descrito por Leech (1983); c) la falta de respeto al *contrato conversacional* de Fraser y Nolen (1981; Fraser, 1990); d) la no satisfacción de los *deseos de imagen social*, definidos por Brown y Levinson ([1978] 1987); e) o la ausencia de un *comportamiento político/diplomático*, según Watts (1989, 1992)<sup>62</sup>. Todas estas posiciones teóricas nos muestran que el estudio de la descortesía se ha abordado apriorísticamente desde un modelo propio para la cortesía, por lo que se han colocado ambos conceptos y se han descrito sus relaciones de forma contraria y mutuamente comparables. Esto es, se ha adoptado un punto de vista normativo que parte del

---

<sup>62</sup> En § 2.2 se desarrollan los cuatro primeros posicionamientos teóricos.

establecimiento de cuáles son los comportamientos corteses, para contraponerlos posteriormente a los descorteses. En definitiva, se ha entendido la descortesía como la ausencia de cortesía en un contexto donde ésta debería aparecer, ausencia que provoca problemas entre los interlocutores. Pero la calificación de la descortesía como “ausencia de” no nos parece del todo acertada, puesto que, si bien es ésta una de las manifestaciones de lo descortés, también lo son la “presencia de” ciertos comportamientos en la comunicación que, la cultura en cuestión, entiende como descorteses. Por tanto, la descortesía debe considerarse como un acto independiente en sí mismo y con unos propósitos definidos.

En el panorama científico del español peninsular, la descortesía no ha pasado a ocupar el primer plano de las investigaciones hasta época reciente. Uno de los autores más destacados, en este sentido, es Blas Arroyo (1994, 1996, 2001), quien define la descortesía como una función discursiva encaminada a deteriorar y/o a destruir la imagen del interlocutor. Según este autor, el hablante no siempre busca la armonía en la conversación, sino que actúa deliberadamente buscando el conflicto. Este es el caso de ciertas clases de discurso, como el debate político-electoral cara a cara o las tertulias televisivas sobre el corazón<sup>63</sup>, donde prima el desacuerdo, la crítica y hasta el ataque personal. Algunas de las estrategias descorteses más usuales de las que se sirve el hablante, en estos contextos, son la producción de frecuentes retenciones del turno de palabra, la interrupción explícita y abierta, la apropiación de ideas expuestas por otro interlocutor, la amenaza y el desprestigio del otro por medio del insulto, la cosificación o la ridiculización.

Otros autores, como Kaul de Marlangeon (2005: 300-301), en coincidencia con Lavandera (1988), adoptan una consideración de la cortesía y la descortesía como un continuo en la comunicación, una propiedad permanente de los actos de habla, paralela a la fuerza ilocutiva del acto y no meramente asociada a determinadas estrategias comunicativas. Entendida la cortesía como una constante en cualquier intercambio comunicativo, destinada a preservar los deseos de imagen y a la consecución de los fines comunicativos, Kaul de Marlangeon (op. cit.) concibe la descortesía como un

---

<sup>63</sup> Destacamos la investigación de Brenes Peña (2009) sobre la descortesía en el periodismo rosa.

continuo de amenazas a la imagen del destinatario o, en nuestra opinión, como un continuo de amenazas a la imagen de ambos interlocutores, puesto que la imagen del hablante puede verse dañada como consecuencia de su propia actuación. Dichas amenazas continuadas entorpecen el logro de las metas comunicativas.

Zimmermann (2005: 248) difiere de la idea de que la descortesía constituya una constante social, defendiendo que ésta es, simplemente, una opción tomada por el hablante. Los actos comunicativos descorteses son aquéllos que “no quieren evitar la amenaza potencial de ciertos actos de habla, no quieren decir algo positivo sobre el interlocutor sino, al contrario, algo negativo. Quieren que el interlocutor se sienta denigrado, desvalorizado, disminuido y ofendido”. Por tanto, las estrategias descorteses son entendidas como ataques a la imagen social del individuo, agresiones a las cualidades positivas que una persona reclama para sí durante la interacción social. Esta idea parte de las tres acciones enumeradas por Goffman (1967: 14) que se pueden constituir como amenazas a la imagen, a saber: a) acciones promovidas por la intención manifiesta y maliciosa de insultar al otro; b) acciones incidentales que emergen de la interacción de forma secundaria e inesperada; y c) acciones accidentales que son productos de la impericia o desconocimiento interactivo de alguno de los interlocutores<sup>64</sup>.

Culpeper (2003: 1550) entiende como verdadera descortesía sólo las acciones del primer grupo de Goffman (op. cit.), las de la intencionalidad manifiesta y maliciosa, considerando que el valor descortés interactivo de las otras dos acciones es secundario y no repercute en la relación de los interlocutores. La propuesta de Culpeper (2003: 1547-1548) supone uno de los mayores esfuerzos teóricos para la interpretación de la descortesía. Su modelo es paralelo, aunque opuesto, al de Brown y Levinson ([1978] 1987), y en él se formulan cinco estrategias para la expresión de descortesía, a saber:

1. Descortesía directa, a la que él llamó *bald on record impoliteness*: el acto se realiza de forma directa, clara y sin ambigüedades, con la intención de atacar la imagen del interlocutor. Los hablantes recurren, incluso, a mecanismos

---

<sup>64</sup> Estas últimas son las que solemos encontrar en los aprendices de un idioma y contra las cuales se puede trabajar en el aula de lenguas extranjeras.

intensificadores para acentuar la fuerza ofensiva del mensaje, con la intención de desprestigiar al otro.

2. Descortesía positiva *–positive impoliteness–*: se utilizan estrategias descorteses para dañar la imagen positiva del oyente, entendida esta imagen positiva en los términos formulados por Brown y Levinson ([1978] 1987). Para ello, se utilizan estrategias comunicativas como ignorar, excluir al otro, etc.

3. Descortesía negativa *–negative impoliteness–*: empleo de estrategias descorteses con la intención de dañar la imagen negativa del oyente. Se trata de actuaciones encaminadas a atemorizar al otro, ridiculizarlo o desairarlo, y a asociarlo con nociones o eventos negativos.

4. Sin realización de cortesía *–withhold politeness–*: ausencia de estrategias de cortesía en situaciones donde son necesarias. Por ejemplo, agradecer un regalo.

5. Descortesía encubierta, burlesca o fingida *–sarcasm or mock impoliteness–*: el acto amenazante se realiza de forma insincera o falsa, por medio de estrategias indirectas. El significado real se deduce por las implicaciones asociadas al acto. Se trata de una descortesía de alcance superficial, puesto que sus manifestaciones no presentan la clara intención de ofender al interlocutor, ni éste las asume como ofensivas.

En realidad, Culpeper (1996: 352) considera que este último tipo de descortesía no puede ser interpretada como auténticamente descortés, ya que no hay intención de ofensa por parte del hablante ni interpretación como tal por parte de los destinatarios, y su efecto es el de reforzar la solidaridad del grupo. Es decir, hay situaciones en las que los comportamientos comunicativos podrían calificarse apriorísticamente como descorteses pero, paradójicamente, pueden ser simplemente el reflejo de un alto grado de cooperación y de afecto entre los participantes. Un ejemplo de este tipo de descortesía burlesca lo constituye el insulto ritual que utilizan los jóvenes como una forma de apelación entre amigos o colegas. Este tipo de interacción es la que hemos



denominado anticortesía en el epígrafe anterior. Ha sido estudiada por varios autores, como Labov (1972), Kienpointner (1997, 2008), Briz (1998, 2004), Zimmerman (2003, 2005), Kaul de Marlageon (2005, 2006), Bernal (2005, 2007) y Albelda (2008). Labov y Kienpointner la denominan *insultos rituales*; Briz, *(des)cortesía interpretada*; Zimmerman, *anticortesía*; Albelda, *pseudodescortesía*; Bernal, *anticortesía y actividades aparentemente descorteses*. Todos estos autores coinciden en la necesidad de informalidad e intimidad como requisitos para que la anticortesía no genere efectos descorteses. Es entonces cuando los insultos y otras interacciones de carácter impositivo o agresivo se convierten en marcas de afiliación y son percibidos como muestras de la implicación conversacional e interpersonal. Kienpointner (2008: 32) advierte que ciertos grupos sociales no juzgan un debate acalorado como ofensivo, sino que el clima emocional convierte los efectos agresivos y descorteses en algo positivo. En este sentido, España es un ejemplo prototípico de cultura en la que existe el gusto por la confrontación discursiva. La máxima propugnada por Potter (1999: 79) “no es lo fuerte del golpe, sino lo intenso del efecto”, podría servirnos para medir el grado de descortesía que produce un acto, teniendo siempre en cuenta que no debemos caer en el error de confundir descortesía con agresividad y violencia, porque no todo lo que puede verse como una agresión, es realmente descortés. Por tanto, más que un tipo de descortesía, la anticortesía es una característica de la interrelación entre los miembros de un grupo, que puede generar, incluso, efectos corteses, como veremos en el análisis del corpus en el capítulo cinco de este trabajo.

Observando la taxonomía de Culpeper (2003), comprobamos que el autor concibe la descortesía como una actividad deliberada por la que optan los interlocutores, lo cual supone entrar en el terreno de la asignación de intencionalidades a los comportamientos comunicativos, con todos los problemas que esto acarrea. Los problemas vienen, en primer lugar, porque los interlocutores no siempre dirigen sus intervenciones hacia la consecución de un solo objetivo, por lo que sus intenciones pueden ser muy difíciles de deducir para el analista; en segundo lugar, por la influencia de los factores contextuales en la interacción y en la propia interpretación de las intencionalidades de sus interlocutores. En este sentido, Cordisco (2005: 326) considera que la descortesía no siempre se ubica en el nivel de las intenciones particulares de los

interlocutores, sino en el de las características relevantes que conciernen al contexto interactivo y en la descripción de los factores que han repercutido en el mismo. Independientemente de que ciertos comportamientos puedan interpretarse apriorísticamente como descortesés, para Cordisco la descortesía es un efecto provocado por la insatisfacción o falta de respuesta a las expectativas esperadas para un marco de participación concreto. Para conocer cuáles son esas expectativas, el interlocutor tendrá que tener en cuenta tanto el contexto comunicativo como el conjunto de creencias, valores, costumbres e ideologías asociadas a los individuos que participan en la interacción. Los comportamientos que no se enmarquen dentro de las expectativas para una situación comunicativa concreta, podrán ser percibidos como comportamientos potencialmente descortesés.

Un dato curioso aportado por Culpeper (1996: 354) es que la descortesía genuina, sin mitigación alguna, se da con mayor frecuencia en contextos de extrema familiaridad que en situaciones de formalidad –lo cual nos recuerda el refrán español “la confianza da asco”–, aunque esto no implica que la intimidad conlleve siempre descortesía:

In a familiar relationship one has more scope for impoliteness: one may know which aspects of face are particularly sensitive to attack, and one may be able to better predict and/or cope with retaliation that may ensue. However, it seems absurd to argue that the more intimate one becomes with someone the more impoliteness one employs (Culpeper, 1996: 354)<sup>65</sup>.

Quizá sea ésta también la explicación de que en contextos de familiaridad se haga un menor uso de las estrategias cortesés mitigadoras, puesto que la relación de cercanía existente entre los interlocutores permite que relajemos la alerta permanente a los posibles daños a la imagen. Pero si bien es cierto que los contextos de familiaridad habilitan a la descortesía y a la ausencia de cortesía mitigadora, sin que la relación personal se vea perjudicada, Hernández Flores (2002) constató que este tipo de

---

<sup>65</sup> [La descortesía tiene mayor probabilidad de aparición en una relación de familiaridad: uno conoce en qué aspectos de la imagen el interlocutor se muestra más susceptible y, por tanto, atacarlos; y también se pueden predecir mejor y/o arreglárselas con las represalias que puedan sobrevenir. Sin embargo, resulta ridículo argumentar que a mayor intimidad con una persona, mayor descortesía se empleará].

situaciones se caracterizan por la presencia de otras tácticas y recursos comunicativos, como los relacionados con la cortesía valorizadora.

Pese a que el modelo de Culpeper (2003) es un intento digno de atención, por tratar de establecer un marco teórico para la descortesía, Cordisco (2005: 334) considera que esta concepción presenta el problema de que reproduce los mismos defectos que se le han criticado a la teoría de Brown y Levinson ([1978] 1987). Por otro lado, y al igual que señalara Bernal (2005: 371), resulta problemática la distinción que establece Culpeper (op. cit.) entre la descortesía directa y las descortesías positiva y negativa, puesto que la descortesía directa tendría por objeto, de alguna manera, la imagen negativa o la positiva del destinatario, por lo que más bien habría que hablar de descortesía directa y descortesía indirecta, es decir, descortesía por la producción de actividades que perjudican la imagen del otro y descortesía por ausencia –o presencia poco notable– de actividades que benefician al otro en un contexto en el que los patrones de interacción culturales aconsejaban su uso. También Locher y Bousfield (2008) proponen modificar la clasificación de Culpeper y reestructurarla en dos grupos interconectados:

1. Descortesía directa –*on-record impoliteness*–: uso de estrategias destinadas, explícitamente, a atacar la imagen del otro, dar una imagen poco armoniosa o conflictiva del otro o a no atender los derechos y necesidades del interlocutor.
2. Descortesía indirecta –*off-record impoliteness*–: ausencia de la cortesía esperada o uso de estrategias como el sarcasmo, con los que se daña o amenaza indirectamente la imagen del interlocutor.

Otra propuesta diferente para la categorización de los actos descorteses es la de Kaul de Marlangeon (2005: 299-302 y 2008: 254-266), para quien las situaciones en las que puede ocurrir descortesía comunicativa son cinco, y no tres, como planteaba Goffman (1967):

1. Cuando el hablante procura ser cortés con el oyente, pero su modo expresivo resulta inadecuado, indecoroso o irrespetuoso. Este tipo de descortesía se corresponde con las acciones accidentales producto de la impericia del interlocutor o del desconocimiento de las pautas interactivas (Goffman, 1967).
2. Cuando el hablante ofende involuntariamente al oyente. Se englobarían en este apartado las coloquialmente llamadas “meteduras de pata” y el prescindir inconscientemente de la cortesía esperada para un contexto determinado. Esta situación descortés equivale a las acciones incidentales secundarias e inesperadas de Goffman (op. cit.).
3. Cuando el hablante ofende voluntariamente al oyente. El hablante responde a un estado de desequilibrio o lo entabla conscientemente, por el deseo de hacer prevalecer sus propias ideas o sus necesidades de imagen, en detrimento de las del oyente. Algunas actuaciones que llevan a este tipo de descortesía son: prescindir deliberadamente de la cortesía esperada para ese contexto, atacar a la imagen del oyente, buscar únicamente su propio beneficio, etc. Por ello, esta tercera situación descortés viene a coincidir con las acciones intencionales manifiestas y maliciosas de Goffman (op. cit.).
4. Cuando el oyente indica desacuerdo con el interlocutor mediante la táctica de no responder en una situación comunicativa en la que se esperaría algún tipo de respuesta. Por ejemplo, el hablante cuenta con la posibilidad de utilizar el silencio como contestación a un ofrecimiento, con lo cual se estaría manifestando un patente enojo, ya que los ofrecimientos constituyen un ejemplo prototípico de par adyacente, tras los cuales se requiere la intervención reactiva de la persona a la que se dirige la oferta.
5. Cuando el oyente interpreta como un ataque intencional a su imagen el comportamiento del hablante. Ante esta situación, el oyente puede aceptar el ataque o rechazarlo, para lo cual se defenderá o contraatacará a su interlocutor.

En nuestra opinión, este tipo de descortesía no supone una categoría aparte, sino que podría englobarse perfectamente en cualquiera de los tres primeros apartados, puesto que hablamos de una interpretación que hace el oyente del enunciado formulado por el hablante, y ese enunciado ha podido resultar descortés porque el hablante así lo ha querido, esto es, intencionalmente –situación número tres–, o por la impericia del hablante o la influencia de factores ajenos a la voluntad del hablante –situaciones uno y dos–, por tanto, involuntariamente.

También Culpeper, Bousfield y Wichmann (2003: 1563) hablan sobre la reacción del destinatario de la afrenta –sea ésta deliberada o circunstancial–, considerando que existen dos posibilidades básicas: no responder –situación cuatro para Kaul de Marlangeon (2005, 2008)– o responder. Si responde, el destinatario de la acción descortés puede optar por aceptarla o rechazarla. La primera opción supondría asumir la veracidad de lo expresado por su interlocutor y, en consecuencia, aumentar el daño a la propia imagen; la segunda acción puede llevarse a cabo ofensivamente –atacando la imagen ajena– o defensivamente –defendiendo la imagen propia–, por ejemplo, ignorando la ofensa, apelando a terceros como responsables, etc.

Atendiendo a los diferentes contextos en los que ocurre descortesía, Kaul de Marlangeon (2005, 2008) propone una clasificación de la descortesía en seis tipos o clases de actos descorteses:

1. La *autodescortesía*: críticas que el hablante hace de sí mismo, del tipo “¡Si seré imbécil!”, “¡Qué tonta soy!”, “Tengo muy mala cara hoy”, etc. Puede ser una autodescortesía auténtica o deliberada, es decir, el hablante puede evaluar negativamente su propia persona porque así verdaderamente lo siente o como una estrategia reforzadora de su imagen, puesto que al autohumillarse se está presentando como alguien humilde y modesto ante su interlocutor. También se puede conseguir el refuerzo mediante la reacción del oyente, que se ve en el compromiso comunicativo de desmentir la veracidad de la autocrítica formulada por el hablante, para lo cual acude a actos corteses del tipo “Pero, ¿qué dices? ¡Si estás guapísima!”. Este tipo de reacciones tras los enunciados

autodescorteses serán tenidos en cuenta en nuestro análisis de corpus, dada su vinculación a la cortesía valorizadora.

2. Los *actos descorteses involuntarios*: se trata de caer en la descortesía accidentalmente, por ejemplo, desconocer que alguien es huérfano y preguntarle por la relación que mantiene con sus padres. También formarían parte de este subgrupo descortés la ausencia o presencia insuficiente de la cortesía esperada por el oyente para una determinada situación comunicativa, achacando tal escasez al descuido indeliberado o al desconocimiento de las pautas de interacción establecidas para esa comunidad.

3. El *silencio abrumador*: falta de contestación ante una pregunta directa que implica compromiso, por ejemplo “¿Te gusta mi camisa?”. Es el único caso de descortesía ejercida por el oyente. Como indica Kaul de Marlangeon (2008: 261), no se trata de la mera ausencia de respuesta a una pregunta o a una aserción, sino que el oyente recurre voluntariamente al silencio para indicar desacuerdo con el hablante, a pesar de que el contexto comunicativo y la relación de los interlocutores le obligarían a responder.

4. Los *actos descorteses animados de un propósito cortés*: pueden ser encubiertos *–off record* en la terminología inglesa–, como decirle a una muchacha guapa “¡Hola, fea!”, o bien ser directos *–on record–*, como “¡Viva mi niña, cojones!”. Este tipo de descortesía fingida tiene cierta relación con la cortesía valorizadora, puesto que es empleada con un fin agradador que beneficia la imagen del interlocutor.

5. Los *actos formalmente corteses animados de un propósito descortés*: utilizan la cortesía como medio para conseguir un efecto descortés. Para la consideración descortés de un acto formalmente cortés, resulta fundamental atender al contexto comunicativo. Un ejemplo frecuente de este tipo de actuación es la tomadura de pelo o burla particularmente irónica con apariencia de elogio o alabanza, como

“Eres muy honrada: cada vez que encuentras un trabajo, lo devuelves”, o “Tú no eres racista, eres ordenado: cada cual a su país”.

6. La *descortesía de fustigación*: constituida por comportamientos volitivos, conscientes y estratégicos, destinados a herir la imagen del interlocutor para responder a una situación de enfrentamiento o desafío, o con el propósito de entablarla. La gran mayoría de sus actos son directos, pues con ellos se tiende más fácilmente a lograr la confrontación discursiva.

Kaul de Marlangeon (op. cit.) nos advierte de que los primeros cuatro tipos de descortesía no responden a ninguna situación de enfrentamiento o desafío, y únicamente el silencio abrumador podría ocasionarla, aunque deja escaso margen a la réplica. Por este motivo, sólo podríamos considerar como auténticas muestras de descortesía a las englobadas en los dos últimos apartados, especialmente a la descortesía de fustigación, que sí produce una agresión verbal del hablante hacia el oyente, generando la confrontación en el discurso.

Por haber situaciones en las que la descortesía puede actuar como señal identitaria que gusta o agrada al grupo que la usa, tendremos en cuenta para el análisis de corpus los comportamientos comunicativos aparentemente descorteses que pueden servir al refuerzo de la relación interpersonal, puesto que, al reconocer al otro como integrante de mi mismo grupo, estamos elevando su imagen de afiliación, siendo ésta una función propia de la cortesía valorizadora.

## 1.7 RESUMEN Y VALORACIÓN

1. La cortesía tiene su origen en las pautas de comportamiento que establecieron los cortesanos durante el Medievo –de ahí la etimología del término *cortesía*–, con la intención de diferenciarse del pueblo llano. Estas pautas han ido evolucionando hasta llegar a lo que hoy entendemos como normas de urbanidad o buena educación, es decir,

formas de actuación reguladas por una sociedad con el objetivo de favorecer la convivencia social. Algunos ejemplos de estas normas son no dar la espalda a otra persona, hablar mirando a la cara y ceder el paso.

2. Al abordar el estudio de la cortesía, hemos de tener clara la distinción entre cortesía comunicativa y cortesía no comunicativa. Nuestro trabajo se centra en la investigación sobre cortesía comunicativa –en concreto, la cortesía valorizadora–, entendida como una actividad discursiva utilizada por el hablante con el fin de buscar el equilibrio entre su imagen social y la imagen social del destinatario de la actividad cortés, de forma que ambas se vean beneficiadas de alguna manera, favoreciendo así la relación entre los interlocutores y la consecución de las metas comunicativas. Carrasco Santana (1999: 37) lo expresa de la siguiente manera:

[La motivación de la cortesía] es proteger la imagen pública del otro y la propia de forma equilibrada o la de valorar la del otro sin poner en peligro la nuestra, y cuya intención es la de crear una atmósfera social armoniosa, bien como fin en sí mismo, bien como medio de conseguir satisfacer otros intereses (Carrasco Santana, 1999: 37).

Por su parte, la descortesía es definida como una actividad discursiva que provoca el daño a la imagen del otro, con la consecuente generación de desequilibrio entre las imágenes de los interlocutores.

3. Tanto la (des)cortesía comunicativa como la no comunicativa están reguladas por las convenciones formales y funcionales que establece cada cultura para su manifestación, uso e interpretación. Pero más allá de las diferencias interculturales en cuanto a la concepción de la (des)cortesía, existe un principio que regula la interacción social humana: el cuidado de la imagen. De ahí que la cortesía pueda considerarse como una actividad universal, en el sentido de que la búsqueda del equilibrio de las imágenes de hablante y oyente no es sólo válida para la sociedad española, sino también para otras culturas. Lo que sí variará será la concepción de los deseos de imagen de los interlocutores, la definición de sus roles, las estrategias y recursos comunicativos de los que se valgan y las funciones que predominen en la comunicación. Es por estos motivos



que se han configurado distintas clasificaciones de las culturas de acuerdo a la mayor o menor frecuencia de ciertas actividades cortesas. La cultura española forma parte del grupo de las culturas de solidaridad o camaradería.

4. La expresión lingüística de la (des)cortesía no puede definirse relacionándola con estrategias lingüísticas o actos de habla concretos, ya que el contexto puede neutralizar la aparente cortesía o descortesía. Un ejemplo de ello lo hemos visto en el uso de estrategias comúnmente asociadas a la descortesía –las burlas, los insultos y las amenazas entre jóvenes– que tienen, en muchas ocasiones, una función interpersonal lúdica, identitaria, unidora. Por tanto, para identificar un acto cortés o descortés no será suficiente con la palabra, sino que habrá que tener en cuenta la intencionalidad y el reconocimiento como acto (des)cortés por parte del interlocutor. En suma, considerada la cortesía como un fenómeno sociocultural, se actualiza, modifica o revierte en cada situación comunicativa, porque los individuos comparten conocimientos acerca de los contenidos socioculturales subyacentes.

5. Finalmente, y puesto que cada cultura establece unos principios (des)cortesas de conducta social y lingüística que determinan la actuación y el pensamiento de sus miembros, destacamos la necesidad de que los aprendices de una lengua extranjera sean introducidos en las convenciones de cada sociedad, para poder actuar e interpretar correctamente la lengua y cultura metas. Gracias al aprendizaje de estos conocimientos, contribuiremos a la erradicación de los estereotipos culturales y al fomento de la eficacia comunicativa.

## CAPÍTULO 2

# *TEORÍAS SOBRE CORTESÍA*

“Since Fraser’s original comments in December 1999, work on politeness has burgeoned yet further with well over a dozen research monographs and collections (...) and at least 75 individual journal papers in production or in press on the phenomenon”<sup>66</sup>

Locher y Bousfield (2008: 1)

### 2.1 INTRODUCCIÓN

El panorama de los estudios lingüísticos ha experimentado grandes cambios desde la segunda mitad del siglo XX, con la aparición de nuevas disciplinas en las que la lengua ha pasado de concebirse como un sistema ideal, a entenderse como un instrumento de comunicación. Los elementos extralingüísticos cobran una gran importancia y el foco principal de interés ya no será el estudio de las formas lingüísticas en sí mismas, sino el estudio de las funciones comunicativas.

---

<sup>66</sup> [Desde los comentarios originales realizados por Fraser en su trabajo de diciembre de 1999 sobre cortesía, han proliferado enormemente los estudios realizados, con más de una docena de investigaciones monográficas y colecciones (...) y por lo menos 75 trabajos individuales sobre este fenómeno, ya publicados en revistas o en fase de publicación].

Entre las nuevas ramas que surgen a raíz de esta reorientación de las investigaciones, se encuentra la pragmática, disciplina encargada del estudio del lenguaje en su contexto. La pragmática considera el lenguaje como una herramienta de interacción social, por lo que estudia las normas que regulan su uso en la comunicación.

Ciertas teorías pragmáticas, entre las que se encuentran la teoría tradicional de los actos de habla (Austin, 1962; Searle, 1969) y la teoría de la cortesía de Brown y Levinson ([1978] 1987), tenían entre sus intereses la descripción de principios pragmáticos que se pudieran aplicar a todas las lenguas y culturas. Sin embargo, los resultados de la investigación actual en el ámbito intercultural han demostrado que estos autores habían propuesto como principios universales determinadas características que son, en realidad, específicas de algunas lenguas y culturas concretas.

## 2.2 ENFOQUES CLÁSICOS EN EL ESTUDIO DE LA CORTESÍA

A pesar de que en la actualidad no existe una definición unificada del concepto de cortesía que satisfaga los diversos reclamos teóricos, parece que todos los investigadores están de acuerdo con la idea de que la cortesía interviene en el nivel de la relación interpersonal, con el objetivo de mantener la estabilidad y la armonía de esa relación. Sin embargo, Kerbrat-Orecchioni (2004: 40) considera que esta definición de la cortesía resulta demasiado general, por lo que requiere ser precisada para poder convertirse en descriptivamente operativa; y es al establecer precisiones cuando surgen importantes divergencias entre los teóricos.

Siguiendo a Fraser (1990), se pueden diferenciar cuatro puntos de vista tradicionales en el estudio de la cortesía: 1) la perspectiva de la norma social, 2) la de la *máxima conversacional*, 3) la del *contrato conversacional*, y 4) la de salvar la imagen. Más recientemente, Eelen (2001) y Watts (2003) encuentran al menos nueve enfoques teóricos diferentes para el estudio de la cortesía; sin embargo, esos primeros cuatro puntos de vista señalados por Fraser (1990) pueden ser considerados como los cuatro

enfoques clásicos para el estudio de la cortesía. A continuación, describiremos cada una de estas perspectivas.

### 2.2.1 La norma social

La perspectiva de la norma social sostiene que cada sociedad tiene sus propias reglas corteses que prescriben rasgos de formalidad y estilos, según los diferentes contextos culturales. Estas reglas han sido codificadas en manuales de etiqueta y representadas en la lengua con normas como, por ejemplo, el uso apropiado de las fórmulas de tratamiento *tú* y *usted*.

Algunos de los investigadores de la cortesía que han seguido esta orientación son Clancy (1986), Ochs y Schieffelin (1986), Blum-Kulka (1990) y Snow *et al.* (1990).

### 2.2.2 La máxima conversacional

Por su parte, la perspectiva de la máxima conversacional está representada, fundamentalmente, por las obras de Lakoff (1973, 1975) y Leech (1983).

#### 2.2.2.1 Robin Lakoff (1973, 1975)

Este modelo constituye una de las primeras aportaciones a la corriente cortesiológica. Considera la cortesía como un mecanismo aliviador de las tensiones que se producen en una conversación. Lakoff parte de las máximas conversacionales de las que se compone el *Principio de Cooperación* postulado por el filósofo americano Herbert Paul Grice (1975)<sup>67</sup>. Dicho Principio prescribe que el hablante adapte sus

---

<sup>67</sup> Pese a que la obra de Grice fue publicada en 1975, Lakoff pudo basarse en este pensamiento gracias a las clases magistrales dadas por Grice en los últimos años de la década de los sesenta, en las que expuso el concepto de *máxima conversacional*.

contribuciones conversacionales a la índole y al objeto del intercambio verbal en que participe.

Grice distingue entre principio y máxima, considerando los principios como categorías fundamentales, irreductibles, que sirven de base para la explicación del funcionamiento de una serie de categorías derivadas, que son las máximas. El autor formuló su Principio de Cooperación y las máximas conversacionales considerando que el objetivo fundamental de la conversación es el intercambio efectivo de información. Para conseguirlo, el usuario obedece cuatro máximas o normas específicas en la comunicación:

- a) La *máxima de cantidad*: requiere que adaptemos nuestras contribuciones al contenido del mensaje, sin usar más palabras de las necesarias.
- b) La *máxima de calidad*: exige que el hablante diga la verdad en todo momento, que no utilice información u opiniones falsas.
- c) La *máxima de relación*: establece, simplemente, que el enunciado sea relevante.
- d) La *máxima de modo*: requiere que el hablante se exprese con claridad y sin ambigüedades, de manera breve y ordenada.

Las tres primeras máximas afectan al contenido de lo que se dice, y la última máxima, a la forma en cómo se dice. Cada una de estas máximas contiene una o varias submáximas que gobiernan el comportamiento conversacional.

En general, la función de las máximas conversacionales es permitir al hablante la transmisión del contenido denotativo de su acto de habla con la mayor claridad posible. Sin embargo, Grice señala que estas máximas caracterizan intercambios comunicativos ideales pero que, por diferentes causas, no siempre se emplean en la conversación. Entre esos motivos se incluyen razones de tipo cortés; considérense, por ejemplo, los casos en

los que el hablante incumple la máxima de calidad con el objetivo de ocultar o distorsionar cierta información que supone una verdad inconveniente para la imagen del receptor. Otra situación de incumplimiento de una máxima, en este caso la de claridad, podemos verlo en los casos donde el interlocutor formula su enunciado de manera que podría prestarse a dos posibles interpretaciones, la literal y la figurada. Para ilustrarlo, piénsese en la siguiente situación entre dos amigas y compañeras de piso, A y B: A prepara su propia cena y B le dice “¡Qué buena pinta!”. La intervención de B en este contexto podría interpretarse como un halago hacia las buenas cualidades culinarias de A, pero también como una petición indirecta de que A le ofrezca un poco de esa cena. De ahí otro concepto fundamental aportado por Grice, el de *implicatura conversacional*, que hace referencia a la necesidad de una interpretación especial de los enunciados, ya que estos, por diversas razones, no siempre se sirven de las máximas conversacionales. De la misma manera, es curioso observar cómo el esfuerzo verbal que hacen los interlocutores para lograr sus metas ilocutivas o para evitar parecer descorteses va en contra, en muchas ocasiones, de la máxima de cantidad. Consideremos el siguiente ejemplo, tomado de Briz (1998: 111):

(1)

Oye papi / es que quería ir al cine esta tarde porque hay una peli que el profesor de crítica nos ha dicho que vamos a comentar en clase / pero no tengo un clavo // dame algo de pasta / Te juro que el sábado ya no (...).

(Briz, 1998: 111)

En lugar de formular un enunciado mucho más breve como “¿Me dejas dinero para ir al cine?”, el hablante realiza toda una serie de explicaciones, circunloquios y promesas con los que busca el logro de su objetivo y la preservación de la imagen de los interlocutores. Algo parecido encontramos en el ejemplo (2), donde, en lugar de decir directamente que la camisa no le sienta bien a su amiga, Sonia opta por otra manera más larga de formular su enunciado, de manera que falta a la máxima de calidad y a la de cantidad, con la intención de resultar menos tajante y, en conclusión, menos descortés:

(2)

Dos amigas en una tienda de ropa, Alicia y Sonia. Tras probarse una camisa, Alicia pide opinión a Sonia. Sonia considera que esa camisa le queda mal a su amiga:

Alicia\_ ¿Qué tal ésta?

Sonia\_ Ummm.

Alicia\_ ¿No te gusta?

Sonia\_ Es bonita pero...

Alicia\_ ¿Me queda mal?

Sonia\_ No es que te quede fatal pero, no sé, me gustaba más la primera que te habías probado.

Esta reflexión sobre el incumplimiento de las máximas conversacionales, con la intención de producir efectos de cortesía, aparece resumida en la siguiente cita de Lauerbach (1989: 30)<sup>68</sup>: “[w]e know that when we are being polite, we tend not to be as truthful as Grice enjoins us to be, nor as brief and clear and to the point –politeness has to be paid for, with insincerity, vagueness and verbosity–”<sup>69</sup>.

Considerando que para conseguir intercambios comunicativos eficaces no basta con la claridad, sino que también juega un papel fundamental la cortesía, Lakoff (1973) propone la incorporación en las gramáticas de dos reglas de tipo pragmático: *ser claro* y *ser cortés*. Por tanto, junto a las máximas conversacionales de Grice, en los intercambios comunicativos actúan una serie de *máximas de cortesía*, a saber: a) no imponer la voluntad propia al interlocutor; b) dar opciones; y c) hacer sentir bien al interlocutor. La primera máxima está relacionada con la distancia y la formalidad, la segunda máxima, con la deferencia, y la tercera, con la camaradería. Sin embargo, consideramos que tanto a) como b) tienen entre sus objetivos a c), es decir, al dar opciones y no ser impositivos estamos buscando el bienestar del otro. Por otro lado, al dar opciones no estamos siendo impositivos, por lo que, en nuestra opinión, la primera máxima podría considerarse como el emblema de las máximas de cortesía, en general.

---

<sup>68</sup> Citada en Haverkate (1994: 46-47).

<sup>69</sup> [Sabemos que, cuando estamos siendo corteses, no nos inclinamos a ser tan sinceros como nos prescribe Grice, ni tan breves, claros y precisos –la cortesía se paga con insinceridad, vaguedad y verbosidad–].

### 2.2.2.2 Geoffrey Leech (1983)

La aportación de Leech es fundamental en el estudio de la cortesía. Para este autor, la cortesía es un regulador de la distancia social, la cual depende de la posición social relativa de los participantes.

Leech propone un *Principio de Cortesía* análogo al Principio de Cooperación de Grice, y aumenta a seis el número de principios y máximas que regulan la comunicación humana: a) *máxima de tacto*; b) *máxima de generosidad*; c) *máxima de aprobación*; d) *máxima de modestia*; e) *máxima de unanimidad*; y f) *máxima de simpatía*. Cada una de estas máximas encierra una serie de normas complementarias basadas en factores minimizadores y maximizadores. Por ejemplo, la máxima de tacto obliga a minimizar el coste para el hablante y a maximizar el beneficio para el oyente.

Las máximas de cortesía están asociadas con actos de habla determinados. Así, las máximas de tacto y generosidad se aplican a los actos exhortativos y comisivos – según la definición de estos actos propuesta por Searle (1969)–, las máximas de aprobación y modestia, a los actos expresivos y asertivos, y las máximas de unanimidad y de simpatía, a los actos asertivos<sup>70</sup>.

Por otro lado, y al igual que ocurría con las dos reglas propugnadas por Lakoff – ser claro y ser cortés–, en el caso de que en un mismo enunciado se dé conflicto entre el Principio de Cooperación y el Principio de Cortesía, el hablante habrá de sacrificar uno

---

<sup>70</sup> Recordemos que la tipología de los actos de habla propuesta por Searle (1969, 1976) contempla cinco grandes grupos:

1. Actos representativos o asertivos: empleados por el hablante para exponer que lo que declara es verdadero. Ejemplos de este tipo de actos son la descripción y la explicación.
2. Actos directivos: utilizados para intentar que el receptor haga algo. Algunos ejemplos de actos directivos son la exhortación, el mandato, el ruego y la solicitud.
3. Actos comisivos: son aquellos que expresan el compromiso que adquiere el emisor de hacer algo en el futuro, como la promesa, la amenaza y la apuesta.
4. Actos expresivos: manifiestan el estado psicológico del hablante. El valor cognitivo de los actos expresivos es bastante reducido, ya que no buscan el intercambio de información factual, sino que sirven para resaltar el componente social de la interacción verbal. Ejemplos de actos expresivos son los agradecimientos, las felicitaciones, las disculpas, los pésames, las lamentaciones, los arrepentimientos o las bienvenidas.
5. Actos declarativos: se emplean en fórmulas civiles o religiosas.



en beneficio del otro. Si el de Cortesía es el sacrificado, el hablante estará optando por la eficacia comunicativa, es decir, por transmitir claramente la información deseada, aún a sabiendas de que puede estar arriesgándose a romper el equilibrio social de la interacción.

En resumen, podemos distinguir dos clases de máximas: las máximas conversacionales (Grice, 1975) y las máximas de cortesía (Leech, 1983). Mientras que las conversacionales están orientadas hacia la estructura cognitiva de la conversación, las de cortesía determinan, ante todo, los aspectos sociales de la interacción verbal. Este hecho se manifiesta de forma clara cuando se incumplen las máximas, ya que el incumplimiento de las *griceanas* puede tener como fin producir cortesía, mientras que la falta de observancia a las máximas de cortesía daría lugar a un comportamiento no cortés o, incluso, descortés.

### **2.2.2.3 Críticas al modelo de la máxima conversacional**

Este modelo ha recibido diversas críticas, ya que, como varios autores han señalado, no queda claro cuándo se puede producir una violación de las máximas, puesto que, por ejemplo, resulta difícil establecer qué es relevante y no relevante – condición exigida por la máxima de relación– o qué se considera preciso e impreciso – máximas de modo y de cantidad–.

También se le ha criticado a esta postura teórica la pretendida universalidad de las reglas de cortesía, dada la posibilidad de que lo que se considera cortés en una cultura no lo sea en otra. Ante este problema, Lakoff argumenta que lo que ocurre cuando dos culturas difieren en la interpretación de una acción o un enunciado cortés es que, aun compartiendo las mismas reglas de cortesía, el orden de prevalencia en su aplicación varía.

Sin embargo, Sifianou (1992a: 25) opina que, más que una diferencia en el orden de aplicación de las reglas de cortesía, habría que pensar en diferencias de interpretación

de las reglas: hay culturas más sensibles a la coacción de la libertad de acción del interlocutor, por lo que consideran como una imposición acciones que otras culturas no entienden de la misma manera. Por ejemplo, en España se utiliza con frecuencia el imperativo para realizar peticiones<sup>71</sup>, mientras que otras culturas considerarían muy descortés el uso del imperativo para esta misma situación comunicativa, porque lo concebirían como una orden o mandato.

Aparte de las discrepancias transculturales, también se ha argumentado en contra de la teoría de Lakoff (1973, 1975) la inconveniencia de explicar la compleja noción de lo que es la cortesía a base de tres simples reglas.

Por otra parte, Haverkate (1994) rechaza este enfoque teórico como método para explicar el funcionamiento de la cortesía comunicativa, por considerar que las máximas conversacionales no abarcan el componente social de la interacción verbal. La cortesía sólo entra en juego cuando el hablante incumple las máximas, pero no sirve de parámetro para definir las.

En un trabajo más actual, Leech (2007) realiza una revisión de su aportación al ámbito de los estudios cortesiológicos, considerando algunas de las críticas lanzadas contra su estudio de 1983. El hecho de que éste sea un trabajo pionero es lo que explica, en opinión del autor, algunas de estas críticas, como las acusaciones absolutistas y la mala interpretación de ciertos conceptos, como el de *máxima*, que en 2007 prefiere denominar *pragmatic constraint* ‘constreñimiento pragmático’.

En relación al absolutismo, Leech (2007: 174) sostiene que existen dos maneras diferentes de acercarse a la cortesía: 1) semánticamente o de forma absolutista: se puede establecer un listado de enunciados (des)corteses apriorísticamente, basándonos en las formas lingüísticas que se utilicen y en la interpretación semántica de los enunciados – desde esta perspectiva, *muchas gracias* es lingüísticamente más cortés que *gracias*–; 2) pragmáticamente o con una orientación relativista: no se puede establecer un listado de

---

<sup>71</sup> Piénsese en el intercambio ritual entre cliente y dependiente, del tipo “Dependiente: *Dime*. Cliente: *Pomme dos kilos de naranjas y uno de mandarinas*”.

enunciados (des)cortesés apriorísticamente, puesto que todo dependerá de las normas de cada grupo social y del contexto situacional.

Introduciendo ciertas modificaciones, Leech (2007) presenta un marco pragmático para el estudio del fenómeno de la cortesía lingüística en la comunicación, que pretende ser útil para todas las lenguas. El autor sostiene que no hay diferencias absolutas entre las culturas del este –como las culturas coreana, china y japonesa– y las culturas del oeste –que Leech ejemplifica con el inglés–, sino que todas estas culturas se sitúan en algún lugar de una escala en cuyos extremos se encuentran los conceptos de colectivismo o cultura grupal y en el otro lado los conceptos de individualismo o culturas igualitarias. En las culturas del este, los valores grupales tienen mayor importancia, mientras que en las del oeste, sobresalen los valores individualistas.

El nuevo marco de estudio que Leech (2007) propone se compone del Principio de Cortesía y de la Gran Estrategia de Cortesía (*Grand Strategy of Politeness, GSP*), entendida ésta última de la siguiente manera: “[i]n order to be polite, a speaker communicates meanings which place (a) a high value on what relates to the other person (typically the addressee), and (b) a low value on what relates to the speaker” (Leech, 2007: 167)<sup>72</sup>. La GSP engloba todas las máximas anteriormente desarrolladas por Leech (1983) que, como indicábamos anteriormente, Leech (2007) prefiere denominar ahora *pragmatic constraints*. En la siguiente tabla (Leech, 2007: 182), se resumen los *pragmatic constraints* que componen la GSP:

---

<sup>72</sup> [para ser cortés, el hablante comunica significados que otorgan (a) un alto valor a todo lo relativo a la otra persona (generalmente, el destinatario), y (b) un escaso valor a lo relativo al hablante].

**Tabla 4.** *Constreñimientos pragmáticos que componen la Gran Estrategia de Cortesía*

CONSTREÑIMIENTO	PAREJA DE CONSTREÑIMIENTOS RELACIONADOS	ETIQUETA PARA ESTE CONSTREÑIMIENTO	TIPO(S) DE ACTO DE HABLA TÍPICO
(A) Otorgar alto valor a los deseos del otro	<i>Generosidad/ Tacto</i>	Generosidad	Comisivos <sup>73</sup>
(B) Otorgar escaso valor a los deseos propios		Tacto	Directivos
(C) Otorgar alto valor a las cualidades del otro	<i>Aprobación/ Modestia</i>	Aprobación	Cumplidos
(D) Otorgar escaso valor a las cualidades propias		Modestia	Autocrítica
(E) Otorgar alto valor a las obligaciones propias hacia el hablante	<i>Obligación</i>	Obligación (del yo hacia el tú)	Disculpas, agradecimientos
(F) Otorgar escaso valor a las obligaciones del hablante hacia nosotros		Obligación (del tú hacia el yo)	Respuestas a agradecimientos y disculpas
(G) Otorgar alto valor a las opiniones del otro	<i>Opinión</i>	Acuerdo	Mostrar acuerdo/ desacuerdo
(H) Otorgar escaso valor a las opiniones propias		Reticencia a dar la opinión	Dar opinión
(I) Otorgar alto valor a los sentimientos del otro	<i>Sentimiento</i>	Compasión	Expresar sentimientos
(J) Otorgar escaso valor a los sentimientos propios		Reticencia a la expresión de sentimientos	Reprimir los sentimientos

(Leech, 2007: 182)<sup>74</sup>

Estos diez constreñimientos señalados en la tabla tienen distintos grados de importancia y, por otro lado, pueden resultar insuficientes, por lo que habrán de ser

<sup>73</sup> Leech (2007: 182) considera que este tipo de actos, por el hecho de ser “generosos”, permiten al hablante ser más directo e impositivo. Esto explicaría usos lingüísticos como el modo imperativo a la hora de realizar una oferta –“Come un poco más”–, como tendremos la oportunidad de ver en el análisis de corpus.

<sup>74</sup> Original en inglés.

completados para cada cultura. Sin embargo, estos constreñimientos son los que Leech (2007: 188) considera como las manifestaciones más evidentes de la GSP.

Como una alternativa a la GSP, Leech (2007: 199) defiende la existencia de una Gran Estrategia de Camaradería (GEC) –utilizando la terminología de Lakoff (1990: 38)– o de Familiaridad que, para la consecución de relaciones comunicativas armoniosas, minimiza la distancia social entre los interlocutores y muestra una actitud de cordialidad. Esta GEC está íntimamente vinculada con la cortesía valorizadora y, a nuestro parecer, no se trata de una estrategia independiente o una opción distinta a la GSP, sino que forma parte de la GSP.

### 2.2.3 El contrato conversacional

Muy en relación con el Principio de Cooperación de Grice encontramos el concepto de *contrato conversacional*, propugnado por Fraser (1980, 1990) y Fraser y Nolen (1981). Se trata de una de las propuestas más abarcadoras para el estudio de la cortesía y constituye un precedente en la visión de ésta como una propiedad de los enunciados, no de ciertos tipos de oraciones o actos de habla. Por este motivo, el contexto cobra un valor fundamental para la consideración de un determinado enunciado como (des)cortés. Así lo expresan los autores: “no sentence is inherently polite or impolite. We often take expressions to be impolite, but is not the expressions but the conditions under which they are used that determines the judgment of politeness”<sup>75</sup> (Fraser y Nolen, 1981: 96).

Según el contrato conversacional, la cortesía implica cumplir con los condicionamientos que se nos presentan en cualquier situación comunicativa, tal como los hemos acordado previamente con nuestros interlocutores. Así, por ejemplo, los interlocutores fijan implícita o explícitamente las fórmulas de tratamiento: si son

---

<sup>75</sup> [ninguna oración es inherentemente cortés o descortés. Con frecuencia consideramos que una determinada expresión es descortés, pero no son las expresiones sino las condiciones bajo las que tales expresiones son utilizadas las que nos permiten hacer un juicio sobre la cortesía].

españoles, tendrán que decidir si van a tutearse o a hablarse de usted. Si el hablante se atiene a la decisión adoptada, estará siendo cortés, y si la incumple, descortés.

No obstante, existen ciertos preceptos de aplicabilidad obligatoria para que sea viable la comunicación, como aquellos que están impuestos por la convención –sea éste el caso de la exigencia de utilizar un código mutuamente inteligible por los interlocutores– o por las instituciones sociales, que llevan ya emparejadas de antemano toda una serie de rasgos que influyen en el desarrollo de la interacción. Considérese el ejemplo de la visita al médico, donde el paciente reconoce implícitamente el derecho del médico a realizarle preguntas de tipo personal y se somete, al mismo tiempo, a contestarlas. Por tanto, los participantes en la conversación tienen una serie de derechos y obligaciones que determinan lo que cada interlocutor puede esperar del otro. Esos derechos y obligaciones son los que conforman el contrato conversacional, y están establecidos de acuerdo a los cuatro siguientes factores: a) convención: relacionado con los acuerdos que cada lengua establece para la interacción, como la alternancia de turnos, las interrupciones, etc.; b) institución: normas establecidas institucionalmente; c) situación: roles de los participantes impuestos por la situación comunicativa; y d) historia: interacciones previas mantenidas por los participantes.

Fuera de estos casos, el resto de reglas que conforman el contrato conversacional son negociables y pueden variar durante el desarrollo de la comunicación, dependiendo de la conciencia que los hablantes tengan sobre factores tales como el estatus, el poder y el rol social de cada participante; es decir, los derechos y obligaciones de los interlocutores no son estáticos, sino dependientes de la comprensión que los interlocutores vayan adquiriendo sobre la propia situación comunicativa.

Si los hablantes cumplen con el contrato conversacional, la cortesía será vista como lo “normal”, como el comportamiento lingüístico apropiado, y pasará casi inadvertida por los interlocutores. Por su parte, si los participantes transgreden uno o más términos del contrato, entonces sí encontraremos descortesía. De ahí que, para Fraser y Nolen (1981), ningún enunciado pueda considerarse como intrínsecamente cortés o descortés, sino que dependerá, completamente, del contexto. Además, el

receptor de los enunciados se convierte en una pieza clave como evaluador del efecto (des)cortés de los mismos.

Esta caracterización de la cortesía como lo socialmente aceptable, es compartida por otros autores, como Zimin (1981), Gu (1990) y Meier (1995).

### **2.2.3.1 Críticas al modelo del contrato conversacional**

Pese a que este enfoque permite considerar una serie de factores previos al propio encuentro comunicativo y, además, apreciar su dinamismo, Bravo (2004: 8) y Watts *et al.* (2005) lo consideran demasiado general y creen que no provee de instrumentos teóricos suficientemente específicos que permitan explicar las condiciones que determinan la producción e interpretación de grados de cortesía en su contexto natural, ya que un contrato conversacional necesita ser implementado socioculturalmente. Asimismo, estos autores echan en falta la explicación o demostración empírica de cómo se manifiesta la cortesía verbal según el contrato conversacional.

Por otro lado, Mao (1994) destaca que la interpretación vinculada al contrato conversacional transforma la cortesía en una entidad discursiva abstracta, en cierto modo invisible, por el hecho de convertirse en el rasgo no marcado de la interacción. Además, desde el momento en que es cortés todo comportamiento comunicativo que se atenga a las reglas, habría que considerar como corteses multitud de enunciados que nuestra propia experiencia como hablantes consideraría contrarios a este principio.

Por último, Kerbrat-Orecchioni (2004: 47-48) reconoce la importante función del contexto a la hora de interpretar la presencia o no de cortesía, pero no está de acuerdo en la identificación que hacen Fraser y Nolen (1981) de la cortesía con la adecuación al contexto o uso del lenguaje de manera apropiada. En palabras de la investigadora:

[P]uede siempre ocurrir que el entorno situacional, así como el acompañamiento prosódico y mímico, concurran a modificar, hasta invertir, el valor de la base del enunciado, y es cierto que el ejercicio de la cortesía exige a quien la emplea que evalúe correctamente el conjunto del contexto para poder producir e interpretar correctamente un enunciado cortés (o uno descortés). Pero no se sabría, sin embargo, identificar cortesía con adecuación al contexto: muchos enunciados son adecuados sin ser especialmente corteses, y también se puede admitir el caso inverso de un enunciado cortés, pero de una cortesía fuera de lugar (y por ende, desafortunada, como se dice de ciertos actos de habla cuyas *condiciones de felicidad*<sup>76</sup> no se han reunido) (Kerbrat-Orecchioni, 2004: 47-48).

Por este motivo, junto al contexto situacional y cultural, Kerbrat-Orecchioni (op.cit.) propone atender al contenido y formulación de los enunciados, para definir el valor pragmático de estos. En nuestro análisis de corpus, trataremos de tener en cuenta todos estos factores: situación comunicativa –entendida en su más amplio sentido: cultura, características de los interlocutores, espacio físico en que se desarrolla la comunicación, tema del que se habla, etc.– en la que tiene lugar la actividad cortés seleccionada, contenido y formulación de los enunciados, patrón interactivo que se sigue, etc.

#### 2.2.4 Salvar la imagen

Siguiendo una perspectiva diferente a las anteriores, encontramos una de las más importantes e influyentes líneas de investigación sobre cortesía: la teoría de Penelope Brown y Stephen Levinson ([1978] 1987). Esta teoría está basada en ciertos conceptos básicos, como el de imagen, la existencia de actos amenazadores para la imagen (*face-*

---

<sup>76</sup> Requisitos que, según Austin (1962), se han de cumplir para que un acto ilocutivo se lleve a cabo con éxito.



*threatening acts* o *FTAs*<sup>77</sup>) y de estrategias para la realización de dichos actos, que eviten o minimicen el peligro para la imagen.

La noción de imagen que Brown y Levinson (op. cit.) defienden está tomada del concepto de *face* de Goffman (1967) (cf. § 1.3), quien considera la cortesía como un mecanismo de protección del yo, del personaje público que cada uno crea y desea enseñar a los demás. Los encuentros interpersonales implican la negociación de las imágenes de los interlocutores participantes. En esa situación directa se hace evidente el significado de la imagen de uno mismo. La imagen social no es algo inamovible, sino que se puede incrementar, perder o mantener. Tratar de mantener o incrementar la imagen de nuestro interlocutor redundaría en el beneficio mutuo de los participantes en una conversación.

Brown y Levinson ([1978] 1987) distinguen dos aspectos interrelacionados que componen la imagen: la *imagen positiva* y la *imagen negativa*. Con imagen negativa se refieren al deseo de mantener un espacio propio y poder actuar con libertad, sin verse coartados o limitados por la actuación de los demás; con la positiva, al deseo de ser aceptado y que los otros aprueben o valoren nuestros actos y aspiraciones. En palabras de los autores (1987: 13):

Central to our model is a highly abstract notion of “face” which consists of two specific kinds of desire (“face-wants”) attributed by interactants to one another: the desire to be unimpeded in one’s actions (negative face), and the desire (in some respects) to be approved of (positive face) (Brown y Levinson, [1978] 1987)<sup>78</sup>.

Según Brown y Levinson (op. cit.), el contenido de la imagen puede variar de una cultura a otra, pero la necesidad de prestarle atención a la imagen pública de los

---

<sup>77</sup> Algunos estudios españoles sobre cortesía los han llamado AAI –Actos Amenazadores para la Imagen-, ACIs –Acciones Contra la Imagen– (Garcés Conejos, 1995; Luzón Marco, 1998) o AAIP –Actos Amenazadores/que Amenazan la Imagen Pública– (Escandell Vidal, 1996a; Pedroviejo Esteruelas, 2004).

<sup>78</sup> [El centro de nuestro modelo lo ocupa una noción muy abstracta, que consiste en dos clases específicas de deseos (“*face-wants*”), que los interactantes se atribuyen mutuamente: el deseo de que uno no vea impedidos sus actos (“*negative face*”) y el deseo de que los actos de uno sean aprobados (hasta cierto punto) (“*positive face*”). La traducción es de Haverkate (1994: 18).

miembros de la sociedad, es universal para todas las culturas –*face wants* o deseos de preservar la imagen–.

En la interacción humana, tanto la imagen positiva como la imagen negativa del interlocutor están constantemente expuestas a posibles amenazas –los *FTA*–. Por ejemplo, en determinadas situaciones comunicativas, la imagen positiva del hablante podría verse amenazada si su interlocutor muestra incredulidad, falta de comprensión, sorpresa, preocupación, dolor o descontento con lo que él expresa. Asimismo, si el receptor de una reprimenda rechaza tal corrección, está poniendo en peligro la imagen positiva del emisor, puesto que supone la no aceptación de las opiniones de éste. Esto implica un desprestigio para su imagen como persona dotada de conocimientos, y un claro manifiesto de que ambos interlocutores no comparten las mismas creencias, gustos, características o posicionamientos. En cuanto a la imagen negativa, una petición sería una amenaza para la imagen del destinatario, por suponer una intromisión en su libertad de acción; y un agradecimiento pone en peligro la imagen negativa del que agradece, al implicar la asunción de una deuda con su interlocutor. La imagen negativa del interlocutor puede también verse amenazada por afirmaciones autoritarias, demandas de justificación o clarificación de una situación, rechazo a continuar con una conversación, acusaciones, advertencias, recomendación de cambio de comportamiento, etc.

Por todo ello, la función de la cortesía será evitar o minimizar las amenazas a la imagen que se producen durante la interacción comunicativa, y abogar por que se respeten los deseos de identidad social de ambos interlocutores. De esta manera, la cortesía es considerada como una función discursiva encaminada a hacer sentir bien al otro y a proteger su imagen negativa y/o positiva. Según el aspecto de la imagen que se preserve, Brown y Levinson (op. cit.) diferencian dos tipos de cortesía:

1. *Cortesía negativa*: macroestrategia compuesta por todas aquellas maniobras comunicativas orientadas hacia la conservación de la imagen negativa del oyente.

2. *Cortesía positiva*: macroestrategia que recoge todas aquellas técnicas comunicativas destinadas a potenciar las facetas de la imagen positiva del oyente.

En líneas muy generales, algunos de los recursos comúnmente asociados a la cortesía negativa son el empleo de actos de habla indirectos, el uso de expresiones que indican falta de compromiso con la verdad de la proposición, las construcciones impersonales y las fórmulas que mitigan o atenúan la imposición. Por su parte, la cortesía positiva trata de hacer partícipe al interlocutor de su esfera de deseos o actividades, lo cual se consigue mediante estrategias como las muestras de interés, la exaltación de las habilidades del otro, la búsqueda del acuerdo, el uso de determinadas fórmulas de tratamiento, etc. Otras estrategias de cortesía positiva consisten en evitar hablar sobre temas controvertidos que puedan dar lugar a opiniones divergentes, y propiciar otro tipo de conversaciones en las que se muestre atención hacia la vida personal del interlocutor, con preguntas, por ejemplo, sobre la salud, la familia o la situación laboral de éste.

Para medir el grado en que un acto de habla amenaza la imagen del interlocutor, Brown y Levinson (1987: 76) idean un esquema analítico compuesto por tres parámetros sociales<sup>79</sup>:

1. El *peso* del acto de habla o grado de imposición de éste con respecto a la imagen pública.
2. La *distancia social* entre hablante y oyente, que concierne al grado de conocimiento y contacto entre ellos. Forma el eje horizontal de la relación social, eje que dibuja una línea gradual que va desde el desconocimiento total de la otra persona, en uno de los polos, hasta las relaciones entre amigos cercanos,

---

<sup>79</sup> De manera similar, Haverkate (1994) señaló tres factores influyentes en el coste verbal de un acto de habla, a saber: a) la distancia entre los interlocutores: se refiere al grado de confianza que existe entre ellos; b) la jerarquía entre hablante y oyente: esto es, la posición de poder que el hablante adopta con respecto al oyente durante la interacción comunicativa; y c) el grado de imposición del enunciado.

familiares y compañeros sentimentales, en el otro extremo, pasando por las relaciones entre vecinos, colegas y conocidos, entre medias.

3. El *poder*<sup>80</sup> que ostenta cada uno de los interlocutores. Constituye el eje vertical de la relación social, siendo el responsable de que las relaciones sean simétricas –igualdad de poder– o asimétricas –cuando uno de los interlocutores posee mayor poder que el otro–. Brown y Levinson (1987: 76) lo definen como el grado en que el hablante puede dominar al otro e imponer sus propios planes e intereses.

La selección de las distintas estrategias de cortesía dependerá de la correlación entre estos tres factores<sup>81</sup>. Para ello, Brown y Levinson (op. cit.) idearon el siguiente esquema, formulado como una ecuación:  $W = D (S, H) + P (H, S) + R$ . La interpretación de los símbolos es la siguiente: *W* (*weightiness*) corresponde al peso del acto de habla, como amenaza a la imagen del interlocutor. *D* (*distance*) es la distancia social existente entre *S* (*speaker*), que es el hablante, y *H* (*hearer*), el oyente. *P* (*power*) representa el poder del oyente sobre el hablante. *R* (*rank*), se refiere al grado de imposición implicado por el acto de habla, grado que variará según la cultura objeto de estudio. De este esquema se derivan las siguientes correlaciones: a) a medida que aumente la distancia entre hablante y oyente, se hará un mayor uso de la cortesía; b) conforme mayor sea el poder del oyente sobre el del hablante, mayor cortesía encontraremos por parte del hablante; y c) a mayor grado de imposición de un acto, mayor grado de cortesía será necesario emplear.

García Vizcaino (1998: 136) advierte de que no existe unanimidad científica en cuanto a qué se entiende por poder y distancia social, qué factores – semejanzas/diferencias sociales, frecuencia de contacto, tiempo que se conoce al interlocutor, familiaridad, afecto positivo/negativo, etc.– componen cada una de estas dimensiones: “mientras que para Brown y Gilman y para ByL poder implica control

---

<sup>80</sup> Vid. Locher (2004) para un estudio más reciente sobre el concepto de poder.

<sup>81</sup> Schneider y Barron (2008b: 18) los denominan factores microsociales, a diferencia de los factores macrosociales, como la edad, el sexo o la etnia. Mientras que los factores microsociales pueden variar en una misma situación comunicativa, los macrosociales se mantienen relativamente estables.

sobre el comportamiento de otra persona, para Cansler y Stiles poder tiene que ver con el rango o la categoría social de las personas” (García Vizcaíno, 1998: 137). Asimismo, la autora recuerda que tampoco existe acuerdo en la terminología, ya que algunas investigaciones sugieren llamar dimensión ‘vertical’ a las relaciones de poder y dimensión ‘horizontal’ a las de distancia.

Spencer-Oatey (1996) resume los diferentes rasgos que otros autores han señalado como componentes de la dimensión similaridad/diferencia social: Brown y Gilman (1960) y Brown y Levinson ([1978] 1987) hablan de la existencia de una sensación de semejanza entre los interlocutores y gustos parecidos; Baxter (1984) alude al afecto; Slugoski y Turnbull (1988) a la frecuencia de contacto y la duración de la relación; y Holmes (1990) a la familiaridad y al conocimiento mutuo. En relación a estos factores, Lorés Sanz (1997: 98) considera que la frecuencia de contacto incluye en su interior la familiaridad y la duración de la relación, mientras que el afecto alberga las nociones de semejanza y gustos compartidos, por lo que reduce a dos los componentes básicos de la variable +/- igualdad social. Asimismo, la frecuencia de contacto puede generar afecto o afinidad interpersonal, pero no a la inversa.

Volviendo a Brown y Levinson (1987: 69), los autores señalan que, ante un FTA, el interlocutor puede optar por una de las siguientes cinco opciones:

1. Realización directa *–bald on record–*: el acto amenazante para la imagen se realiza de forma directa, sin actividad de cortesía.
2. Cortesía positiva: uso de estrategias que apuntan a prevenir los posibles perjuicios que el FTA puede provocar para la satisfacción de los deseos de imagen positiva del interlocutor.
3. Cortesía negativa: empleo de estrategias corteses destinadas a proteger el cumplimiento de los deseos de imagen negativa del destinatario.

4. Realización indirecta *–off record–*: el acto amenazante se realiza de manera ambigua.

5. Sin realización: no se realiza el acto amenazante.

Para contrastar la valía de su teoría de la cortesía, Brown y Levinson se valen de ejemplos obtenidos en tres lenguas bien diferenciadas: el inglés, el tzeltal y el tamil. La variación observable en cada una de ellas quedaría explicada por la distinta importancia que se otorga, en esas comunidades lingüísticas, a los tres parámetros señalados *–poder, distancia y peso–*, los cuales regulan la selección de una u otra estrategia cortés.

El modelo de cortesía de Brown y Levinson ([1978] 1987) se diferencia de los modelos que parten de las máximas conversacionales en el hecho de que no considera que la cortesía se relacione con unas normas prescriptivas de comportamiento, sino con las necesidades personales de cada miembro del grupo social. Como señala Kasper (1998: 679), gracias al reconocimiento recíproco de las necesidades de la imagen y a su cuidado, simbólicamente representado a través de las estrategias de cortesía, se mantienen y refuerzan los vínculos sociales entre los miembros del grupo.

#### **2.2.4.1 Críticas al modelo de salvar la imagen**

Los motivos por los que la teoría de Brown y Levinson ha servido de guía para la mayor parte de los estudios posteriores sobre cortesía, tienen que ver con la simplicidad de sus principios básicos, su consistencia interna, la exhaustividad de las estrategias de cortesía descritas y sus pretensiones de universalidad, tanto en el nivel explicativo como en el nivel heurístico. No obstante, han sido estas mismas características las que ha cuestionado severamente la crítica. Tal es así que, pese a que la teoría de Brown y Levinson ha tenido una repercusión enorme en los estudios posteriores sobre cortesía y sigue siendo uno de los modelos centrales de referencia, también han sido muchos sus detractores, sobre todo porque no siempre es válida cuando la usamos en contexto, dado su fuerte etnocentrismo cultural. Esta crítica

proviene de estudios empíricos donde se discute la validez universal, reclamada por los autores, de las nociones de persona e imagen, la concepción de la cortesía y lo que es un acto amenazante.

Aparte de las pretensiones universalistas, también se le ha criticado al modelo de cortesía de Brown y Levinson ([1978] 1987) el hecho de no abordar el fenómeno de la descortesía (Eelen, 2001) y el de omitir los actos que realzan la imagen del interlocutor (Kerbrat-Orecchioni, 1992, 2004; Albelda, 2003; entre otros) –como veremos detenidamente en § 2.3.3–. En relación con este último aspecto, es cierto que Brown y Levinson exponen en su obra la vinculación de la afectividad con los actos de amenaza de la imagen, pero asocian esta relación a la tensión existente entre universalidad y particularidad cultural, sin continuar después con más explicaciones, por lo que el factor afectivo no queda sistematizado en su teoría. Sólo se contempla la cortesía como una función discursiva destinada a evitar los daños a la imagen, es decir, la cortesía mitigadora, pero no la cortesía productora enfocada a reforzar las imágenes de los interlocutores, esto es, la cortesía valorizadora. Por este motivo, se ha calificado de excesivamente negativa la visión que tienen Brown y Levinson (op. cit.) de la interacción humana, sujeta a continuas amenazas.

En este sentido, Meier (1995) ve dudosa la propia definición de lo que constituye un FTA; por ejemplo, difiere de la consideración como FTAs de las peticiones y los consejos, según el modelo brownlevinsoniano, puesto que podrían imaginarse muchos contextos en los que estos mismos actos funcionaran como una señal de solidaridad: el hablante puede recurrir a ellos para tratar de ayudar a su interlocutor, y no para entrometerse en su vida personal o constreñir su libertad de acción –ejemplos de consejos con fines corteses valorizadores serán vistos en § 5.2.6–.

Esta objeción a la teoría de Brown y Levinson está muy relacionada con la realizada por Iglesias Recuero (2001: 251), quien critica que sólo se traten las estrategias corteses en el ámbito de enunciados aislados y casi tomando exclusivamente como referencia el acto de habla de las peticiones. Ello supone una excesiva focalización sobre ciertas estrategias, como los atenuantes, así como la no consideración

de que los actos de habla no se limitan a la interacción de un enunciado, sino que constituyen secuencias con diversas fases en las que los interlocutores se van ajustando a los requerimientos de imagen recíprocos y donde las estrategias pueden ir variando o mezclándose –por ello, en el análisis de corpus examinaremos el patrón interactivo de las secuencias en las que se insertan las actividades corteses seleccionadas–.

Finalmente, otra crítica importante opina que la imagen del hablante no es considerada por estos autores, sólo la del oyente, lo cual supone un grave error, dado que aquélla se ve afectada de la misma manera que la del destinatario. En palabras de Hernández Flores (2004a: 95):

[S]i bien la cortesía trata de satisfacer los deseos de imagen del otro, al mismo tiempo está satisfaciendo los propios. Bajo esta perspectiva, ser cortés significaría confirmar la imagen del destinatario y confirmar la imagen propia, tratando de que ambas estén en una posición de un teórico equilibrio que beneficie a ambas (Hernández Flores, 2004a: 95).

## 2.3 OTROS ENFOQUES EN EL ESTUDIO DE LA CORTESÍA

Bajo este epígrafe analizaremos otras perspectivas más actuales con las que se ha abordado el estudio de la cortesía, muchas de ellas nacidas a partir de las inconsistencias y puntos más criticados de las teorías tradicionales.

### 2.3.1 Equilibrio de imágenes

Partiendo de la última idea apuntada en las críticas a la teoría de la cortesía de Brown y Levinson ([1978] 1987), resulta interesante observar cómo los estudios sobre cortesía han ido pasando de la concepción de ésta como una herramienta para hacer sentir bien al receptor, a su consideración como un vehículo para afianzar la propia imagen del emisor: Scollon y Scollon (1983), Kerbrat-Orecchioni (1992), Watts ([1992] 2005b),



Holmes (1995), Chen (2001), Haverkate (2001), Bravo (2003a), Hernández Flores (1999, 2002, 2004a, 2004b) y Leech (2007) han subrayado la importancia de la imagen del propio hablante al hacer uso de la actividad cortés. Bravo lo expresa de la siguiente manera:

La cortesía es siempre una estrategia para quedar bien con el otro, ya sea manifestada como un objetivo primordial (por ejemplo un saludo, un agradecimiento, un halago), ya sea que se trate de una atenuación de algo que puede hacer quedar al hablante como rudo y descortés frente a sus interlocutores (una crítica inapropiada), o de ser particularmente amable con el objetivo de obtener beneficios extrainterlocutivos (Bravo, 2003a: 101).

Zimmermann (2005: 247) observa que en la comunicación los seres humanos tienen el deseo de una imagen positiva reconocida por los demás “y que este deseo se traduce en una pretensión de identidad continua en todas las interacciones, muchas de ellas destinadas primordialmente a la constitución o ratificación de la identidad, no sólo del OTRO sino también del EGO”.

Watts ([1992] 2005b) llega incluso a afirmar que el centro de la cortesía lo ocupa el hablante, no el destinatario, porque la cortesía realza la posición del yo con respecto a la del otro, con el propósito de que los demás tengan una mejor opinión de uno mismo. Bajo esta perspectiva, la cortesía es un comportamiento dirigido al otro, pero que esconde una intención de autobeneficio.

Otras investigaciones (Boretti, 2000; Chen, 2001; Haverkate, 2001) apuntan la existencia de un tipo de comportamiento comunicativo que no beneficia la imagen del oyente, sino la del hablante. Relacionado con este tipo de comportamiento está el concepto de *imagen de excelencia*<sup>82</sup>, aportado por Fant y Granato (2002) para definir la

---

<sup>82</sup> Junto a la imagen de excelencia, Fant y Granato distinguen otros cuatro subtipos de necesidades de imagen: 1) la *imagen de semejanza*: deseo de proyectar cierto grado de igualdad con respecto al resto de los miembros del grupo; 2) la *imagen de cooperatividad*: proyección del hablante como un miembro cooperativo del grupo; 3) la *imagen de rol o de identidad relacional*: la interacción humana se realiza a través de identidades socialmente confirmadas, sean estas permanentes o transitorias –relacionadas con un determinado tipo de situación o actividad–. Las diversas identidades relacionales (auto)atribuidas a un individuo pueden variar con respecto al grado en que le sean importantes para constituir su identidad

necesidad que siente el individuo de proyectar sus buenas cualidades, entendidas como virtudes y atribuciones positivas.

Chen (2001) habla de una serie de actividades focalizadas en la imagen del propio emisor, a las que denomina *autocortesía*. En nuestra opinión, y coincidiendo con las argumentaciones de otros autores (Kerbrat-Orecchioni, 1992, 1996, 1997, 2001, 2004; Bravo, 2000a; Briz, 2003; Albelda, 2005; Brenes Peña, 2009; entre otros), esta denominación no es del todo acertada, puesto que, como hemos señalado, las actividades de cortesía siempre se dirigen hacia el receptor, independientemente de que la imagen personal reciba parte del efecto social positivo que genera la actividad cortés. Por ello, sería más adecuado hablar de actividades de autoimagen, en lugar de actividades autocortesas: sólo las actividades de imagen dirigidas al beneficio del oyente pueden ser consideradas como cortesas.

Por este motivo, existen discrepancias con respecto a la asociación que hacen Brown y Levinson ([1978] 1987) entre los tipos de cortesía y los de imagen, y se propone distinguir entre actividades de imagen y actividades de cortesía, ya que las de imagen no siempre funcionan con fines cortesas, sino que pueden servir también para crear, dar y darse imagen, con objetivos diferentes a los de la cortesía (Tracy, 1990). Con esta idea coinciden otros autores, como puede verse en la siguiente cita de Bravo (2003a):

[N]o toda presentación de una imagen de sí mismo o del grupo al cual se pertenece se realiza dentro de la dimensión de la cortesía. Si, por ejemplo, digo que soy una persona sincera, no realizo una actividad de cortesía pero sí una de imagen. En consecuencia, tengamos en cuenta, que si bien todas las actividades de cortesía son actividades de imagen, no necesariamente todas las actividades de imagen son de cortesía (Bravo, 2003a: 101).

---

personal. Cuanto más importante le sea, tanto mayor será su propensión a proyectar su imagen de detentor del rol en cuestión. Si el individuo no tiene éxito en este empeño, enfrenta el peligro de verse disminuido o hasta excluido socialmente; y 4) la *imagen de jerarquía*: voluntad de defender la posición jerárquica que posee el hablante por el rol desempeñado. Quien no logre defender esa autoimagen verá disminuido su derecho a pertenecer al grupo.

De esta manera, las actividades de imagen quedan definidas como aquéllas que se realizan con el objetivo de confirmar, preservar, reparar o favorecer de alguna manera la imagen social del hablante o, de acuerdo a la cita de Bravo, del grupo al cual pertenece o con el que se identifica el hablante.

Relacionada con esta distinción entre las actividades de imagen y las actividades de cortesía, Zimmermann (2005) considera importante diferenciar dos tipos de metas comunicativas:

1. Metas ilocutivas: se trata de la consecución de los objetivos que nos hemos propuesto a la hora de iniciar la comunicación; por ejemplo, conseguir el beneplácito de nuestro interlocutor, hacer que éste actúe de una determinada manera, obtener información, etc.

2. Metas de imagen: los análisis de interacciones reales demuestran que en la comunicación los interlocutores no sólo buscan la consecución de unas metas ilocutivas, sino también de unas metas de imagen. En este último apartado, Zimmermann (2005: 245) engloba una diversidad de funciones destinadas a constituir la imagen del yo y/o a constituir y respetar la imagen del otro. Cuando se procure la constitución y respeto de la imagen del otro, se estarán persiguiendo metas corteses.

En conclusión, al interactuar comunicativamente, al mismo tiempo que transmitimos una información o perseguimos una serie de metas ilocutivas, estamos realizando actividades de imagen que determinan la relación social con nuestros interlocutores. La afiliación es, junto con la eficacia lingüística, uno de los objetivos fundamentales de la intercomunicación. Para conseguirla, se hace uso de la actividad cortés, que busca el equilibrio de las imágenes del hablante y del oyente.

En opinión de Goffman (1967), la cortesía no constituye un objetivo en sí misma, sino un medio para alcanzar nuestros fines comunicativos y armonizar la interacción. También Haverkate (1994: 15) sostiene que la cortesía determina el estilo

de la interacción comunicativa, pero no afecta al contenido proposicional de lo que se comunica; es decir, la expresión de cortesía no es un acto autónomo sino que se efectúa como subacto del acto de habla. Para Hernández Flores (2004), la búsqueda del equilibrio de las imágenes no suele constituir un objetivo comunicativo, sino una condición básica para la interacción, especialmente para la interacción cara a cara<sup>83</sup>. En ciertas ocasiones la eficacia lingüística depende de la relación social de los interlocutores, y es ahí donde entra en juego la actividad estratégicamente cortés. Por ejemplo, Briz (2003) destaca que a la hora de alcanzar las metas ilocutivas, el emisor hace uso de todo tipo de estrategias, incluidas las estrategias cortesés, pese a que éstas supongan un mayor esfuerzo comunicativo para el hablante y requieran más energía en la interpretación del mensaje. Las estrategias cortesés se emplean con la finalidad de que el interlocutor comprenda y, sobre todo, acepte lo que se dice, puesto que, en palabras del autor (2003: 18), “si no hay aceptación, no existe intercomunicación”.

### **2.3.2 Alternativas a la imagen positiva e imagen negativa de Brown y Levinson ([1978] 1987)**

Un número considerado de investigadores (Matsumoto, 1988, 2003; Mao, 1994; Bravo, 1999, 2003; Hernández Flores, 2004a; entre otros) ha señalado que la clasificación entre culturas de cortesía positiva y culturas de cortesía negativa, establecida por Brown y Levinson ([1978] 1987), se basa en una serie de principios básicos, como el de identidad personal, que parecen poder aplicarse a todas las culturas europeas, pero no son válidos para otras culturas del mundo, como las asiáticas. Matsumoto (2003) se opone a la concepción de la imagen como un modelo bidimensional positivo/negativo, y critica la pretensión de que toda la variabilidad cultural resida en la importancia que se le dé a uno u otro tipo de imagen en cada sociedad, olvidando que la noción de imagen puede tener otros constituyentes. En las comunidades socioculturales china y japonesa, por ejemplo, se atribuye poco valor a la identidad del individuo, por lo que su autonomía no juega un papel primordial en la

---

<sup>83</sup> Otros autores, sin embargo, no concuerdan con estas ideas y señalan la existencia de un tipo de comunicación cuyo objetivo principal sí es el mero hecho de ser cortés con nuestro interlocutor, denominado *discurso de cortesía* por Bravo (2004a: 9).

interacción verbal. Todo gira en torno a la identidad colectiva del grupo social al que pertenece el individuo, de manera que esta clasificación positiva/negativa resulta no operativa; sólo se aplica a un conjunto de culturas del mundo, entre las que se encuentra la cultura inglesa. De ahí que se reclame una relativización cultural, especialmente en los aspectos relacionados con las necesidades de imagen.

Por su parte, Hernández Flores (1999: 2-3) ahonda en la idea del marcado sesgo anglosajón con el que Brown y Levinson definen los componentes de la imagen, componentes que, en nuestra opinión, podrían representarse con los siguientes emblemas: para la imagen negativa, *leave me alone* ‘déjame tranquilo’ o ‘deja que lo haga yo por mí mismo’, y para la imagen positiva, *love me* ‘quíereme’. En este sentido, Hernández Flores (1999) señala que algunos investigadores han tenido problemas para ajustar tales preceptos a los deseos de imagen de otras culturas, como la china, donde Mao (1994: 461-462) comprueba que aunque la imagen negativa tiene en común con la imagen inglesa la noción de comportamiento respetuoso, ambas se refieren a aspectos diferentes: la inglesa alude al deseo de integridad territorial del individuo, la china – llamada *miànzi*– a la necesidad de ser reconocido por la sociedad. Por su lado, la imagen positiva china –*lian*– también se refiere al deseo de ser aceptado y aprobado socialmente, pero se trata de una imagen no negociable ni vinculada a la cercanía, sino a la moralidad.

Otro ejemplo de diferencia cultural, a este respecto, lo apunta Placencia (1996: 21) para el español ecuatoriano: la imagen negativa no tiene relación con el deseo de proteger el territorio personal, sino con el acatamiento de ciertas normas sociales que denotan el estatus del individuo. Para el español peninsular, Hernández Flores (1999) llega a la conclusión de que el individuo no siente como una necesidad el no verse coaccionado, por lo que éste no es un precepto fundamental para la buena marcha de la interacción. Es por esta razón que actos de habla como las peticiones, los consejos, los cumplidos y los ofrecimientos son totalmente aceptables en la conversación coloquial y no generan peligros para la imagen de los interlocutores, sino que son empleados, en multitud de ocasiones, como actividades corteses valorizadoras (cf. § 5).

La no universalidad de los aspectos positivo y negativo de la imagen social ha generado distintas propuestas alternativas, como la de Leech (2007: 199), que define la imagen como la estima que una persona adquiere y mantiene como consecuencia de la valoración que otros hagan de su persona durante el intercambio comunicativo. Las acciones comunicativas pueden encaminarse hacia objetivos de imagen negativa (*negative face goals*), entendidos dichos objetivos como la evasión de la pérdida de imagen –fruto de una disminución de la estima que los demás tienen de nosotros– y hacia objetivos de imagen positiva (*positive face goals*), que persiguen la elevación de la imagen –producto del mantenimiento o aumento de la estima de los demás–.

Ante los problemas de no universalidad de los conceptos de imagen positiva e imagen negativa en otras culturas distintas a la anglosajona, otros autores han presentado diversas soluciones, como veremos a continuación.

### 2.3.2.1 Territorio e imagen

Kerbrat-Orecchioni (1992: 177) opina que parte de los problemas que genera la aplicación práctica de la teoría brownlevisoniana proceden de la ambigüedad de los adjetivos *positivo* y *negativo*. Por ello, la autora propone un renombramiento de estas nociones y vuelve a la terminología original empleada por Goffman: *territorio* y *personalidad* o *imagen*. En su opinión, la personalidad humana es escenario de deseos de preservación y gratificación, y sería más adecuado y claro referirse a la imagen negativa como *territorio* –territorio corporal, material, espacial, temporal, cognitivo, etc.– y a la imagen positiva como *personalidad* o *imagen*. Con la noción de territorio, el énfasis no estaría solamente en su preservación, sino en su expansión. No existe oposición entre ambos componentes de la imagen, sino que son complementarios de la identidad social.

### 2.3.2.2 Autonomía y afiliación

Una de las propuestas más destacadas para el estudio de la cortesía comunicativa es la de Bravo (1996, 1999, 2004b), quien propone analizar la cortesía en la conversación observando la imagen social y los roles de los participantes.

La autora parte de la propuesta de Fant (1989), quien, basándose en los resultados de investigaciones posteriores al trabajo de Brown y Levinson ([1978] 1987) –como el estudio llevado a cabo por Crespo (1986) sobre la expresión de las emociones en español–, considera insuficiente la división de las necesidades de imagen en dos tipos, la imagen negativa y la imagen positiva, a las que él redenomina *imagen intrapersonal*, entendida como el deseo de representar la propia identidad como la de un ser independiente, autónomo y con un territorio inviolable, e *imagen interpersonal*, definida como el deseo de representar la propia identidad como la de un miembro aceptado por el grupo al que uno cree pertenecer. Fant (1989: 255) aboga por establecer una triple distinción de las necesidades de imagen<sup>84</sup>: la *autonomy face* ‘imagen de autonomía’, que se corresponde con la imagen intrapersonal anteriormente descrita o con la imagen negativa de Brown y Levinson (op. cit.), la *affiliation face* ‘imagen de afiliación’, equivalente a la imagen interpersonal o imagen positiva brownlevinsoniana, y la *esteem face* ‘imagen de estima’, descrita como el deseo de representar la propia identidad como la de una persona con una buena posición en la escala social y, por ello, con derecho a merecer la estima de los demás. Esta última noción de imagen está íntimamente relacionada con el sentido de orgullo del individuo y contiene rasgos tanto de la imagen interpersonal como de la intrapersonal<sup>85</sup>. Por otro lado, Fant señala que el trabajo de la imagen de estima depende más de las actividades que uno mismo haga que de la confirmación de la imagen por parte de nuestro interlocutor, a diferencia de lo que ocurre con las imágenes de autonomía y de afiliación. Así lo explica el autor: “[w]hile Self manifests his/her personality by verbal and non-verbal means (including, e.g., ways

---

<sup>84</sup> También señalan tres necesidades de imagen, en lugar de dos, Lim y Bowers (1991): la *autonomía* –que es equivalente al concepto de imagen negativa de Brown y Levinson ([1978] 1987)–, el *compañerismo* y la *competencia* –ambos componentes de la imagen positiva–.

<sup>85</sup> Fant (1989: 256) considera que la necesidad de imagen de estima es particularmente característica de la mentalidad española, y puede ser incluso un rasgo que distinga a los españoles frente a los miembros de otras comunidades hispanohablantes.

of dressing), Other's task consists in acknowledging these efforts, or, negatively speaking, in not subjecting him/her to ridicule"<sup>86</sup>.

La caracterización de la cortesía establecida por Bravo (1998, 1999, 2004b) parte de la idea de que los integrantes de un grupo cultural comparten una serie de premisas y de conocimientos inconscientes que se manifiestan en su *imagen social básica*, entendida como “una imagen consensuada y extendida a la sociedad de pertenencia que estaría ‘supuestamente’ en conocimiento de los hablantes de una lengua, ya sea que la asuman o no” (2004b: 28). Se presume, entonces, que los interlocutores orientan sus comportamientos comunicativos a partir de esta imagen social básica, la cual genera unos deseos y necesidades de imagen en los individuos. Bravo distingue dos vertientes de la imagen social: la necesidad de imagen de *autonomía* y la necesidad de imagen de *afiliación*. La autonomía está relacionada con la percepción que el individuo tiene de sí mismo y con la percepción que los demás tienen de él como alguien diferente dentro del grupo; la afiliación, con el percibirse y ser percibido por los demás como parte integrada al grupo.

Dado que los conceptos de autonomía y de afiliación atañen a la relación entre el *ego* y el *alter*, se pueden establecer ciertas interconexiones entre estas nociones y las de imagen negativa e imagen positiva de Brown y Levinson (op. cit.); sin embargo, como apunta Hernández Flores (1999: 3-5), se trata de categorías situadas a distinto nivel y que representan realidades diferentes, puesto que no explican en qué consiste ser diferente al grupo o ser parte del grupo, algo que sí se describe expresamente en la teoría brownlevinsoniana: ser diferente equivale a no verse coartado en la libertad de actuación; ser parte del grupo, a que los demás aprueben nuestras acciones. Por el contrario, Bravo propone la consideración de la autonomía y la afiliación como categorías universales pero vacías, en el sentido de que se rellenan con significados y valores en cada cultura, dependiendo del conocimiento de ciertas convenciones sociales de los hablantes de esa lengua, esto es, de sus *premisas culturales*. Por tanto, en qué

---

<sup>86</sup> [Mientras que el individuo manifiesta su personalidad por medio de recursos verbales y no verbales (incluyendo, por ejemplo, la manera de vestirse), la tarea del otro consiste en reconocer estos esfuerzos, o, negativamente hablando, en no someterle al ridículo].



consiste verse o ser visto como una persona diferente del grupo o parte del grupo, es algo específicamente cultural.

En las culturas anglófonas, los aspectos de la imagen negativa y positiva sí se corresponden con los deseos de autonomía y de afiliación, respectivamente, pero esto no ocurre siempre así en todas las culturas. Por ejemplo, en la cultura española potenciamos más la imagen de autonomía del individuo cuando alegamos sus buenas cualidades y originalidad, que cuando defendemos su derecho a no verse coaccionado o invadido en su privacidad (Bravo, 1999: 160). Esta idea es apoyada por Hernández Flores (1999: 4), quien denomina deseo de *autoafirmación* a esta necesidad española de ser considerado por los demás como una persona con buenas cualidades sociales. Tal deseo no tiene mucho que ver con la idea de no ser coartados en nuestra libertad, sino con el anhelo de destacar dentro del grupo. Además, la autoafirmación se centra en la concepción que el grupo tiene del yo, mientras que la imagen negativa pone el foco de atención en la concepción del yo como alguien independiente del grupo. En cuanto a la afiliación, para Hernández Flores (op. cit.) la cultura española tiene como culmen la *confianza*, entendida como un sentimiento de profunda familiaridad. Como indica la autora, la noción de confianza no se refiere al deseo de ser apreciado y aprobado por el grupo –imagen positiva–, sino al deseo de establecer relaciones interpersonales cercanas, porque la cercanía permite hablar de forma desinhibida, tal y como se habla entre familiares y amigos, y esto se valora positivamente por la importancia de la familia en el modelo social español.

El término confianza es también empleado por otros autores, como Bravo (1999), Villemoes (2003) y Villemoes y Kjaerbeck (2003)<sup>87</sup>, quienes resumen, de la siguiente manera, los rasgos que definen la confianza: 1) recurrencia a temas informales en lugar de formales; 2) tanteo del interlocutor; 3) carisma; 4) alta estima de la emoción y la pasión; 5) tono de voz elevado; 6) atención personalizada; 7) creatividad e imaginación; 8) flexibilidad, dinamismo; y 9) improvisación.

---

<sup>87</sup> Cit. en Ardila (2005: 238).

Al igual que ocurría con la autoafirmación, la noción social de confianza pone el énfasis en la aceptación del individuo dentro del grupo, mientras que la noción de imagen positiva pondera la aceptación del individuo por el grupo. Por último, Hernández Flores (1999) subraya que el ideal de confianza español<sup>88</sup> pone en conflicto el modelo de la imagen negativa de Brown y Levinson (op. cit.), puesto que la confianza se dirige hacia el establecimiento de relaciones familiares entre los interlocutores, y este tipo de relaciones amenazaría sus imágenes negativas; por el otro lado, los rasgos de la imagen positiva no encajan con el concepto de autoafirmación, dado que la autoafirmación conlleva el empleo, entre otros, de afirmaciones contundentes, las cuales podrían poner en peligro la meta de ser aprobado por los demás. En resumen, la autora opina que los conceptos de imagen negativa e imagen positiva de Brown y Levinson se componen de unos rasgos culturales particulares que no se corresponden con los de la ideología sociocultural española, al menos no con los de las conversaciones coloquiales, que fue el tipo de material analizado por la autora y será también el empleado en nuestra investigación.

Por otro lado, hemos de reconocer que autonomía y afiliación no son dos categorías opuestas, sino que pueden aparecer relacionadas en multitud de actividades de imagen. En cada cultura encontramos un grado de conciliación determinado entre ambos conceptos. Un exceso de afiliación podría dar lugar a un sentimiento de incomodidad, mientras que un exceso de autonomía podría considerarse descortés. Murillo Medrano (2006a) nos informa de que hay culturas, como la griega y la indígena de los Navajos donde, paradójicamente, tanto la autonomía como la afiliación tienen la misma importancia. En otras sociedades, como la sueca y la holandesa, priman los valores relacionados con la autonomía del individuo. También hay lenguas en las que ser cortés es sinónimo de expresar afiliación, afectividad, como es el caso del español costarricense. En palabras del autor (2006a: 118), “[s]er cortés, entonces significa establecer cierto ligamen afectivo con el interlocutor y no solamente la cordialidad que se esperaría en situaciones generales de comunicación”.

---

<sup>88</sup> La confianza parece ser también el ideal de otras culturas, como la colombiana (Fitch, 1998). La autora señala que la existencia de confianza genera una serie de expectativas y obligaciones comunicativas; si éstas no se tienen en consideración, la relación entre los interlocutores podría verse amenazada.

De estas reflexiones se concluye que las diferencias que las comunidades culturales muestran con respecto a la cortesía no se explican por la tendencia que tengan a dirigirse a la imagen negativa o a la imagen positiva, ya que las características con que se describen estas imágenes no son aplicables a todas las comunidades. Mejor sería, entonces, sustituir los conceptos tradicionales de imagen positiva y negativa por los conceptos de autonomía y afiliación, como contenidos y necesidades universales de imagen. De esta manera, los comportamientos de cortesía se clasificarían según se orienten hacia la imagen de autonomía o hacia la imagen de afiliación, lo cual permite explicar adecuadamente otros usos de la actividad cortés, diferentes a los reparadores o atenuadores de las amenazas –*cortesía mitigadora*–, como los de la aparición de la cortesía para reforzar la imagen de los participantes, sin que existan posibles amenazas –*cortesía valorizadora*– (vid. § 2.3.3).

En los últimos años, diversos estudios internacionales han optado por esta nueva orientación metodológica de la imagen social compuesta por las necesidades de autonomía y de afiliación. Algunos de esos estudios son los trabajos de Boretti (2001) y Cordisco (2003), centrados en el español de Argentina; el de Murillo Medrano (2003), en el español de Costa Rica; y los de Briz (2003, 2004), Hernández Flores (2002, 2003a), Albelda (2004, 2005) y Bernal (2007), en el español de España.

### **2.3.2.3 Mímesis y agonialidad**

Muy relacionados con los conceptos de autonomía y afiliación están dos nociones señaladas por André-Larochebouvry (1984: 149-174) como posibles actitudes que los interlocutores presentan en las conversaciones: la *mímesis* y la *agonalidad*.

El juego mimético busca la identificación afectiva y mental con el interlocutor: el sujeto trata de manifestar su pertenencia al grupo y la satisfacción que ello le provoca. De acuerdo con las características de cada situación, la *mímesis* puede funcionar como estrategia de integración o como estrategia de acercamiento. Por su parte, la *agonalidad* sirve de estrategia de diferenciación o de distanciamiento, lo cual no significa que el

hablante desee enfrentarse con el interlocutor, sino mostrarse como una persona independiente que puede adoptar otros puntos de vista o posiciones.

#### 2.3.2.4 Independencia y solidaridad

Scollon y Scollon (1995, 2001) distinguen dos tipos de imagen social: la imagen social de *independencia*, que alude a la necesidad que siente el hombre de darse a conocer como un sujeto individual o de ser señalado singularmente; y la imagen social de *solidaridad*, definida como el deseo de que se valore positivamente nuestra pertenencia al grupo, de ser considerado un miembro apreciado de la sociedad.

El modelo de Scollon y Scollon está enfocado, principalmente, a la comunicación intercultural, y se basa en la noción de identidad social, definida como la imagen pública negociada por los participantes en el evento comunicativo. Tomando como base la distinción entre imagen de solidaridad e imagen de independencia, y los conceptos de poder y distancia social, los autores definen tres sistemas de cortesía:

1. El *sistema de deferencia*: los interlocutores poseen un poder equivalente y una relación de distancia social, decantándose por el uso de estrategias de independencia que muestren el respeto mutuo que se profesan.
2. El *sistema de solidaridad*: los interlocutores se sitúan en el mismo nivel de la jerarquía enunciativa y mantienen una relación personal de familiaridad, por lo que utilizan estrategias que expresan cercanía entre ellos.
3. El *sistema de jerarquía*: los interlocutores poseen distintos grados de poder, lo que motiva que el más poderoso emplee estrategias de compromiso, mientras que el que ostenta menos poder opte por estrategias de independencia<sup>89</sup>.

---

<sup>89</sup> De manera similar, Leech (2007: 199) propone diferenciar entre dos fenómenos comunicativos corteses íntimamente relacionados y, con frecuencia, solapados: la *cortesía honorífica* y la *cortesía transaccional*.

Basándose en este modelo, Lorés Sanz (1997) propone descomponer la variable distancia social en dos factores: frecuencia de contacto y afecto. Visto así, la autora considera necesario introducir tres matizaciones a los sistemas de cortesía diferenciados por Scollon y Scollon (1995, 2001): en el sistema de solidaridad, la escasa familiaridad entre los interlocutores, pese a que se dé una alta frecuencia de contacto, puede favorecer el uso de estrategias de independencia, en lugar de las estrategias de compromiso esperables; en segundo lugar, en el sistema de jerarquía, el aprecio entre los interlocutores y la frecuencia de contacto elevada facilitan la aparición de estrategias de compromiso; y dentro también del sistema de jerarquía, si entre los interlocutores existe un afecto negativo, a pesar de que el contacto sea frecuente, los hablantes tenderán a usar estrategias de independencia.

Valorando la propuesta de Scollon y Scollon, Placencia y García (2007) destacan que los conceptos de imagen de independencia e imagen de solidaridad no sean excluyentes, y que los autores simplifiquen algunas de las categorías descritas por Brown y Levinson, favoreciendo, así, el uso de las mismas a la hora de realizar análisis empíricos.

### **2.3.2.5 Imagen cualitativa e imagen identitaria**

En una línea muy similar a la de Scollon y Scollon (1995, 2001), Spencer-Oatey (2002) distingue dos componentes interrelacionados de la imagen: la *quality face* o imagen cualitativa y la *social identity face* o imagen identitaria<sup>90</sup>. La primera se relaciona con el prestigio y el honor, es decir, con las cualidades y valores que los interlocutores reclaman como propios. Por su parte, la imagen identitaria hace referencia a la necesidad del individuo de tener su propia identidad y verla confirmada en sociedad.

En un trabajo posterior, Spencer-Oatey (2005) redefine los dos componentes de la imagen social: la imagen cualitativa pasa a denominarse *respectability face* ‘imagen

---

<sup>90</sup> Estas traducciones de las dos dimensiones de la imagen social han sido propuestas por Fant y Granato (2002). Ardila (2005) prefiere llamar *identidad social* a la *social identity face* de Spencer-Oatey.

respetable', y la imagen identitaria es redefinida como el reclamo de ser considerado parte del grupo.

Coincidimos con Brenes Peña (2009: 82-83) en la apreciación positiva de la propuesta de Spencer-Oatey, que no circunscribe estrictamente la consideración de la imagen al ámbito del individuo, puesto que, a pesar de que el concepto de *quality face* engloba una dimensión personal, el concepto de *identity face* conlleva la participación activa de los demás.

### 2.3.3 Función valorizadora

Autores como Lavandera (1988), Kasper (1990), Bayraktaroglu (1991), Kerbrat-Orecchioni (1992, 1996, 2004) y Sifianou (1995), entre otros<sup>91</sup>, acusan de pesimista e incluso paranoica la consideración que Brown y Levinson ([1978] 1987) tienen de las relaciones sociales: todo intercambio comunicativo es potencialmente amenazante, de ahí la necesidad de usar la cortesía, como un mecanismo de minimización y/o reparación de las amenazas.

En opinión de estos autores, el fallo cometido por Brown y Levinson fue basar toda su teoría en una sola de las funciones de la cortesía, la mitigadora, olvidando el aspecto prosocial o relacional de la cortesía (Locher, 2004: 74-75). Así lo expresan Bayraktaroglu y Sifianou (2001: 3): “although tact may encode the essence of politeness in some cultures, in some others it may be concepts like generosity or modesty which predominate”<sup>92</sup>.

Por tanto, junto a los *Face Threatening Acts* (FTAs) de Brown y Levinson ([1978] 1987), estos autores destacan que ha de tenerse en cuenta la existencia de un tipo de acto cortés que no se emplea para proteger del peligro la imagen de los

---

<sup>91</sup> Chilton (1990), Nwoye (1992), Carrasco Santana (1999), la mayor parte de los integrantes del Programa EDICE, Locher (2004), etc.

<sup>92</sup> [aunque el tacto puede codificar la esencia de la cortesía en algunas culturas, en otras pueden predominar conceptos como la generosidad o la modestia].

interlocutores, sino para aportarle beneficios, para satisfacer sus deseos de imagen: los denominados –por nosotros– *actos corteses valorizadores*, definidos como “un acto de habla con una carga de cortesía más alta”, “regalos verbales” que valorizan la imagen del otro (Dumitrescu, 2004: 272-273).

Otras denominaciones para este mismo concepto –o muy similar– son *Face Boosting Acts* (FBAs) ‘actos levantadores/aumentadores de la imagen’, por Bayraktaroglu (1991); *anti-FTAs* o *actes anti-menaçants* ‘actos antiamenazantes’, por Kerbrat-Orecchioni (1992); *Face Enhancing Acts* (FEAs) ‘actos realizadores de la imagen’, por Sifianou (1995), Terkourafi (2005), Suzuki (2007) y Leech (2007); *Face Supporting Acts* (FSAs) ‘actos apoyadores de la imagen’, por Sifianou (1995) y Kerbrat-Orecchioni (1997); y *Face Flattering Acts* (FFAs) ‘actos halagadores de la imagen’, por Kerbrat-Orecchioni (1997), que ha sido una de las designaciones más utilizadas en el panorama científico.

La falta de atención a la existencia de actividades corteses que no persiguen la protección o reparación de la imagen, sino la satisfacción de las necesidades de imagen, es explicada así por Bayraktaroglu (1991: 15): “there is a need for a new concept, ‘face-boosting acts’ (FBAs) which *satisfy* the face wants of the addressee and/or speaker” (Bayraktaroglu, 1991: 15)<sup>93</sup>. El desequilibrio que la realización de un FTA o de un FBA puede causar para la imagen de los interlocutores, es denominado *interactional imbalance* ‘desequilibrio interaccional’ por Bayraktaroglu (1991), quien afirma que el papel de la cortesía consiste en rectificar este desequilibrio, evitar que se prolongue. Con esta idea coinciden otros autores, como Hernández Flores (2004b), que define la cortesía como un comportamiento comunicativo destinado a conseguir un balance ideal entre las necesidades de imagen del destinatario y del hablante.

Kerbrat-Orecchioni (1992: 173) defiende también la necesidad de no olvidar que existen actividades comunicativas distintas a las amenazadoras:

---

<sup>93</sup> [Necesitamos un nuevo concepto, el de ‘actos levantadores/aumentadores de la imagen’ (FBAs), los cuales satisfacen los deseos de imagen del destinatario y/o del hablante].

En face de la notion de FTAs, il convient de poser celle (que n'envisagent pas Brown et Levinson) d'*anti-FTAs* (ou actes «anti-menaçants»), qui ont au contraire pour les faces un effet positif: augmentation du territoire dans le cas du cadeau, valorisation de la face positive dans le cas de la louange, etc. (Kerbrat-Orecchioni, 1992: 173)<sup>94</sup>.

La autora atiende aquí al doble beneficio que la cortesía valorizadora puede suponer para la imagen de los interlocutores: cuando alguien recibe un regalo, su imagen se ve reforzada por beneficiarse materialmente con el regalo, por lo que estamos contribuyendo a un aumento de su extensión territorial. Por otro lado, también el que hace el regalo está dando lugar a una valorización positiva de su propia imagen, puesto que está mostrando públicamente su generosidad, su atención con la otra persona e, incluso, según el tipo de regalo, su poderío económico. En el caso del elogio, la persona que lo formula exhibe su amabilidad y afecto al elogiado, lo que genera, igualmente, un refuerzo de su imagen y de la del otro.

No obstante, los actos corteses valorizadores pueden generar una serie de compromisos para los interlocutores, dado que tanto en el regalo como en el elogio los destinatarios se ven en la tesitura de reaccionar de algún modo al acto que les ha beneficiado. Esto no quiere decir que regalar o elogiar sean acciones potencialmente amenazantes para la imagen negativa de la persona que las recibe, tal y como afirman Brown y Levinson, sino más bien, actos halagadores para la imagen positiva del destinatario. Sin embargo, hemos de tener en cuenta que los actos amenazadores y los valorizadores pueden tener diferentes impactos, según características de la situación comunicativa como el tipo de relación que mantengan los interlocutores. Por ejemplo, Bayraktaroglu (1991: 19) señala que las relaciones cercanas son más tolerantes a las interacciones descorteses, aunque siempre dentro de un margen.

Hernández Flores (2004b: 271) considera importante diferenciar entre dos términos aportados por Kerbrat-Orecchioni: *anti-FTAs* (1992) y *FFAs* (1997). Los

---

<sup>94</sup> [Frente a la noción de FTAs, conviene establecer la (no considerada por Brown y Levinson) de *anti-FTAs* (o actos «anti-amenazantes»), que por el contrario tienen un efecto positivo sobre las imágenes: aumento del territorio en el caso de un regalo, valoración de la imagen positiva en el caso de un elogio, etc.].



primeros se refieren al uso de estrategias corteses con el fin de evitar una amenaza para la imagen, esto es, con fines mitigadores; mientras que los segundos aluden al empleo de cortesía con la finalidad de ser agradable con el otro y mantener una comunicación placentera, es decir, con fines valorizadores. Los FFAs no son meras estrategias corteses, ya que no hay un fin reparador ni suavizador en ellos –únicos objetivos señalados por Brown y Levinson ([1978] 1987) para la cortesía–, sino que representan una función diferente de la cortesía: la valorizadora. En este sentido, Bravo (1996) constata que los esfuerzos realizados por los españoles para la valorización de la imagen propia o de la imagen del otro son mucho mayores que los esfuerzos destinados a mitigar las posibles amenazas.

Es cierto que Brown y Levinson engloban bajo el rótulo “estrategias de cortesía positiva” diversos mecanismos que podríamos catalogar como actos corteses valorizadores pero, sin embargo, los autores restringen el ámbito de aparición de esos mecanismos a los casos en los que el interlocutor pretende reparar o neutralizar posibles amenazas para la imagen, sin tener en cuenta la posibilidad de que se usen los mismos por el deseo de valorizar la imagen. La consideración de que el hablante no produce actos corteses si no intuye dificultades en la interacción, plantea problemas a la hora de aplicar la teoría de la cortesía brownlevinsoniana en culturas distintas a la inglesa, como el propio Leech (2007: 190) explica en la siguiente cita:

I am giving to pos-politeness a bigger role than is allowed for by B&L. For them, positive politeness is just one means of redress for an FTA. In this sense, then, positive politeness acts in the service of a «negative» avoidance principle. For me, however, pos-politeness is chiefly an enhancement of face: by attributing value to *H*, for example in offering, complimenting, offering sympathy, *S* is primarily performing a *face enhancing act* (Leech, 2007: 190)<sup>95</sup>.

---

<sup>95</sup> [Estoy dándole a la cortesía positiva un papel mayor que el que le otorgan Brown y Levinson. Para ellos, la cortesía positiva es sólo uno de los medios de reparar un FTA. En este sentido, pues, la cortesía positiva actúa al servicio de un principio de evasión «negativo». Para mí, sin embargo, la cortesía positiva es principalmente una valorización de la imagen: atribuyendo valor al oyente, por ejemplo, con un ofrecimiento, un cumplido o la expresión de conmiseración, el hablante está realizando, fundamentalmente, un acto realzador de la imagen].

En esta misma línea, Carrasco Santana (1999) lleva a cabo una revisión crítica del modelo de cortesía de Brown y Levinson, tratando de indagar en la razón por la que estos autores no consideraron la existencia de actos corteses con una función distinta a la mitigadora. Carrasco Santana llega a la conclusión de que quizá en la sociedad anglosajona, a la que Brown y Levinson pertenecen, la cortesía se utilice casi exclusivamente como recurso atenuador de las amenazas de las que pueda ser objeto la imagen del interlocutor, pero no es esto lo que ocurre en otras sociedades, como la española, en la que la cortesía se utiliza, en numerosas ocasiones, para mostrar una actitud positiva con respecto al otro. Esta otra función de la cortesía no ha de entenderse como secundaria, al menos no en lo que se refiere a la cultura española.

Con esta idea coinciden Hernández Flores (1999, 2004a, 2004b) y Bravo (2000a), quienes señalan que en la cultura española gran parte de las estrategias relacionadas con la cortesía no están destinadas a la protección de la imagen frente a las amenazas, sino a la confirmación de la imagen social de los participantes en la comunicación, como instrumento de refuerzo de las relaciones interpersonales<sup>96</sup>. Para explicarlo, Hernández Flores (2004a: 96) propone el siguiente ejemplo:

[S]i saludo con un buenos días a un compañero de trabajo, no estoy tratando de evitar o atenuar una amenaza a su imagen, sino que mi saludo realza su imagen al confirmarle que su presencia es socialmente reconocida por mí y que su rol (compañero de trabajo) es aceptado (Hernández Flores, 2004a: 96).

En relación con la noción de equilibrio de imágenes (cf. § 2.3.1), en este ejemplo el hablante está satisfaciendo tanto el deseo de imagen del compañero, sentirse considerado, como el suyo propio, ser una persona educada y atenta con los demás. Para que la actividad sea concebida como cortés, no basta con que se refuerce la imagen del hablante, sino que es necesario que se realce, notoriamente, la imagen del interlocutor, como ocurre en este caso.

---

<sup>96</sup> Es necesario aclarar que el refuerzo de las relaciones sociales entre los interlocutores no siempre supone una manifestación de cortesía, sino que puede responder a otro tipo de necesidad social.

Por otro lado, hemos explicado anteriormente que Kerbrat-Orecchioni (1992: 177-178) –y más adelante otros autores, como Carrasco Santana (1999), Bravo (2000a), Hernández Flores (1999, 2002), Briz (2003, 2005) y Albelda (2005)– discrepa en la asociación que hacen Brown y Levinson entre los tipos de cortesía y los de imagen. Recordemos que, según los postulados brownlevinsonianos, el punto de partida de la cortesía es la necesidad de facilitar las relaciones sociales y compensar las amenazas a la imagen positiva y negativa de los interlocutores, asociándose cada una de esas imágenes con los conceptos de cortesía positiva y de cortesía negativa, respectivamente. Sin embargo, una misma actividad cortés puede, según la situación, ir enfocada al trabajo de la imagen negativa o al de la imagen positiva. Por este motivo, Kerbrat-Orecchioni (1992) diferencia entre dos tipos de actividades corteses:

1. Actividades de cortesía negativa: son de tipo abstencionista y/o compensatorio. Consisten en evitar la producción de un FTA o, si la amenaza es inevitable, tratar de suavizarla y reparar los posibles perjuicios para la imagen negativa o positiva del interlocutor.
2. Actividades de cortesía positiva: son de tipo produccionista. Consisten en producir actos intrínsecamente corteses, con el objetivo de valorizar la imagen negativa o la imagen positiva del interlocutor.

Visto así, la interpretación que se puede dar a los conceptos de cortesía positiva y negativa, según la teoría de Brown y Levinson, genera confusión, puesto que unas veces pone el foco de atención en el tipo de imagen que se trabaja y otras veces en el tipo de recurso que se emplea. Es decir, la denominación *cortesía positiva* o *negativa* no siempre tiene su razón de ser en que sea un tipo de comportamiento comunicativo destinado al trabajo de la imagen positiva o negativa –respectivamente– del individuo, sino que, en ocasiones, procede del tipo de acción que desempeña: abstencionista/compensatorio o produccionista. Por este motivo, Kerbrat-Orecchioni (1992: 178) considera más adecuado distinguir entre cuatro tipos básicos de cortesía:

1. Cortesía negativa orientada a la imagen negativa: ejemplos de ella serían un razonamiento que trata de justificar una intromisión en la vida privada de la otra persona, la mitigación de una orden, etc.
2. Cortesía negativa orientada a la imagen positiva: la atenuación de una crítica, por ejemplo.
3. Cortesía positiva orientada a la imagen negativa: hacer un regalo.
4. Cortesía positiva orientada a la imagen positiva: un cumplido.

Buscando una mayor precisión terminológica y tratando de evitar la inferencia directa al modelo de cortesía de Brown y Levinson, Carrasco Santana (1999: 15) propone restringir el uso de los adjetivos *positivo* y *negativo* para caracterizar la noción de imagen y utilizar los conceptos de *cortesía valorizante* y de *cortesía mitigadora*, en lugar de cortesía positiva y cortesía negativa, respectivamente. De esta manera, dejamos de relacionar el tipo de cortesía con la vertiente negativa o positiva de la imagen del interlocutor –puesto que ambas pueden verse satisfechas mediante el uso de cualquiera de los dos tipos de cortesía–, y se pone el foco de atención en los recursos mitigadores o valorizadores de los que se sirve la actividad cortés para la consecución de sus objetivos. La función de la cortesía mitigadora es evitar producir un FTA o atenuar su realización, de ahí el nombre de *mitigadora*. También puede hacerse uso de este tipo de cortesía cuando el hablante percibe en la conversación un posible daño para la imagen, con la intención de resolver los efectos negativos que dicho daño cause. En palabras de Carrasco Santana (1999: 22):

La cortesía mitigadora sería la resultante de la unión entre un acto potencialmente amenazante para la imagen y el deseo de preservar nuestra propia imagen por medio de la preservación de la de nuestro interlocutor, es decir, se trata de evitar que seamos tachados como descorteses o insociables por el hecho de realizar un acto verbal que puede amenazar el territorio o la imagen positiva de nuestro interlocutor, adoptando para ello un comportamiento verbal preferido en nuestra sociedad, el de producir subactos

que atenúen los efectos del acto potencialmente amenazante, o el de modificar la forma o el contenido del enunciado de manera que la potencial amenaza del acto se vea atenuada (actos indirectos) (Carrasco Santana, 1999: 22).

Por su parte, la cortesía valorizante se da de manera independiente a los actos amenazadores para la imagen, y se manifiesta mediante la realización de actos corteses altamente estimados por las normas de comportamiento social de una comunidad concreta. Cumple el doble objetivo de mantener la armonía en las relaciones sociales y de que la imagen personal se vea reconocida.

En relación con la existencia de actos intrínsecamente amenazantes o dañinos (Brown y Levinson, [1978] 1987) –como las peticiones, los insultos, las amenazas– y de actos intrínsecamente corteses (Haverkate, 1994; Kerbrat-Orecchioni, 1997) –como los cumplidos, los agradecimientos, las felicitaciones, las disculpas, las invitaciones, etc.–, coincidimos con Held ([1992] 2005), Watts, Ide y Ehlich ([1992] 2005), Meier (1995), Sifianou (1995) y Hernández Flores (2004b), entre otros muchos autores, con la idea de que este tipo de categorizaciones tienen un importante inconveniente, puesto que relacionan la (des)cortesía con determinados actos de habla, sin tener en cuenta que el efecto cortés o descortés del acto vendrá determinado por el contexto situacional y cultural en el que éste se enmarque. Así lo expresa Sifianou (1995: 103): “[i]t should be stressed that is not valid to attribute degrees of face threat to acts outside their socio-cultural and situational context because such intuitions are ethnocentric, and no act can have the same value in all societies”<sup>97</sup>.

Por este motivo, Fant y Granato (2002: 23) prefieren hablar de estrategias (des)corteses, en lugar de actos, y realizan una nueva conceptualización del binomio brownlevinsoniano positivo/negativo, proponiendo la terminología estrategias (des)corteses *afirmativas* y estrategias (des)corteses *elusivas*. Por su parte, Hernández Flores (2004b) considera más adecuado hablar de funciones corteses: una función valorizadora, una función mitigadora y una función reparadora:

---

<sup>97</sup> [Debe enfatizarse que no es válido atribuir grados de amenaza a la imagen a los actos fuera de su contexto sociocultural y situacional, porque tales intuiciones son etnocéntricas, y ningún acto puede tener el mismo valor en todas las sociedades].

When it is suspected that the communicative situation is negative for *face*, **mitigation** of a risk to *face* would be the function of politeness behaviour. If possible damage to *face* is considered to have occurred, then politeness would have a function of **reparation** of the negative effects to *face*. But if no threats to *face* are perceived and politeness is observed to occur, then the function of politeness would be **enhancement** of *face* (Hernández Flores, 2004b: 268)<sup>98</sup>.

Según la autora, cuando el hablante hace uso de la cortesía sin que existan o sin que se intuyan amenazas a la imagen, la función de la cortesía no puede ser otra que la mejora de la imagen, entendida dicha mejora como la afirmación y fortalecimiento de la imagen. Por tanto, junto a las funciones mitigadora y reparadora de la cortesía, Hernández Flores (2004b) considera imprescindible reconocer la existencia de una tercera función, la valorizadora, que se consigue mediante la expresión de buenos deseos, la manifestación de interés y de una actitud amistosa con el otro, es decir, se basa en el establecimiento de una relación positiva entre los interlocutores.

En este sentido, Briz (2005, 2006) prefiere no diferenciar la mitigación de la reparación, uniendo ambas funciones bajo un mismo grupo que no opera buscando el realce del tú, ni la cooperación máxima, como lo hace la cortesía valorizadora, sino evitando que la imagen se vea dañada por las amenazas comunicativas, ya sea de forma preventiva o curativa. Por estos motivos, en nuestro trabajo diferenciaremos únicamente dos tipos de función cortés: la valorizadora y la mitigadora –también llamada atenuadora–.

En el corpus de conversaciones entre familiares y amigos españoles manejado por Hernández Flores (1999), la autora no observó casos en los que la cortesía se utilizara para mitigar las amenazas a la imagen del interlocutor, pero sí para enfatizar la implicación de los participantes en la interacción comunicativa, la atención hacia la imagen del otro y el deseo de fortalecimiento de la relación entre los interlocutores.

---

<sup>98</sup> [Cuando se sospecha que la situación comunicativa es negativa para la imagen, la mitigación de los riesgos para la imagen será la función del comportamiento cortés. Si se considera que se ha producido un posible daño para la imagen, la cortesía tendrá la función de reparar los efectos negativos producidos a la imagen. Pero si no se perciben amenazas a la imagen y encontramos cortesía, la función de la cortesía consistirá en realzar la imagen]. (Énfasis en el original).

Hernández Flores (2004b: 271) señala varios trabajos empíricos que han observado la presencia de la función cortés valorizadora en diferentes comunidades culturales: a) en las conversaciones entre familiares españoles, como una forma de comprometerse con la interacción social (Hernández Flores, 1999); b) en el rechazo tras un consejo en turco, como un resaltador de la solidaridad (Bayraktaroglu, 2001); c) en el habla simultánea griega, como un elevador de la imagen (Tzanne, 2001); d) en los cumplidos griegos, como una oferta de interés, entendimiento y cooperación (Sifianou, 2001); y e) en las ofertas persas y en los agradecimientos, como una forma de expresar reconocimiento y adhesión a las normas (Koutlaki, 2002).

En opinión de Hernández Flores (2004b: 270), el uso de la cortesía que valoriza la imagen del otro ha de entenderse como una función y no como una simple estrategia cortés: “[t]hese two categories refer to different aspects of politeness: the *function* focuses on the social effect that polite behaviour has on the face of the interactants, whereas *strategy* refers to the communicative tools that can be used for expressing politeness”<sup>99</sup>.

También Bernal (2007: 126-130) habla de la necesidad de considerar en la interacción los actos orientados al refuerzo de las imágenes de los participantes, y Albelda (2003, 2004, 2005, 2006) confirma en sus estudios la supremacía de las estrategias para la expresión de cortesía valorizadora, en el español peninsular, sobre las estrategias asociadas a la mitigación cortés, algo que corrobora Bernal (2007: 127) tras su análisis del corpus de Briz y grupo Val.Es.Co. (2002) con el que nosotros trabajamos: “las estrategias destinadas a *quedar bien con el otro* valorizando algo relacionado con su persona están sobremanera presente”.

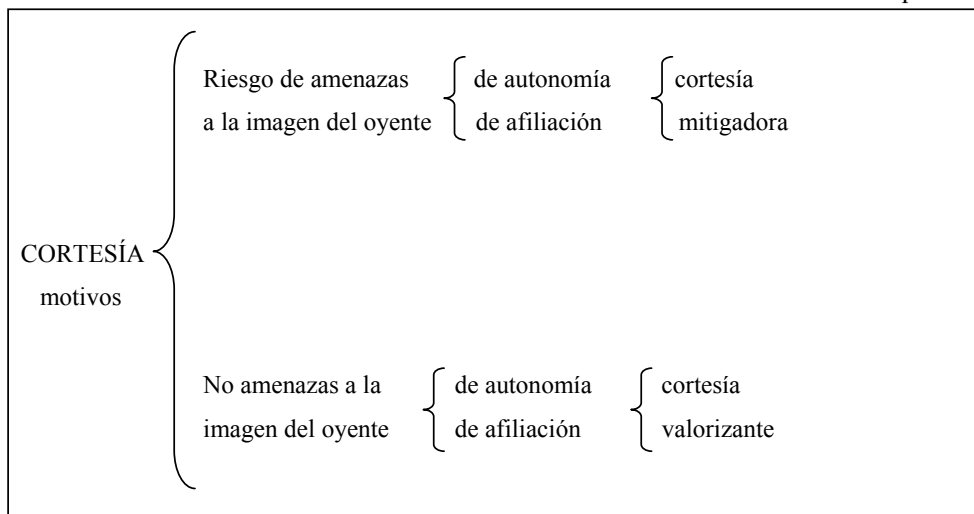
Tanto la cortesía mitigadora como la cortesía valorizadora pueden estar orientadas hacia los deseos de imagen de afiliación de los interlocutores, como hacia sus deseos de imagen de autonomía. Para ilustrarlo, Albelda (2004: 115-116) diseñó el

---

<sup>99</sup> [Estas dos categorías hacen referencia a distintos aspectos de la cortesía: la *función* se centra en el efecto social que el comportamiento cortés tiene sobre la imagen de los interlocutores, mientras que la *estrategia* alude a las herramientas comunicativas que pueden ser utilizadas para la expresión de cortesía].

siguiente esquema, en el que puede observarse cómo la cortesía valorizante y la cortesía mitigadora se convierten en los dos grandes tipos de actividad cortés:

Esquema 1



(Albelda, 2004: 115-116)

En último lugar, nos gustaría hacer una matización en cuanto al uso del término *valorizante*, el cual tiene su origen en el verbo *valorizar*, que significa “aumentar el valor o la utilidad de una cosa” (*Gran Diccionario de la Lengua Española*) y “reconocer, estimar o apreciar el valor o mérito de alguien o algo” (DRAE). La primera autora en utilizarlo fue Kerbrat-Orecchioni (1992: 177), quien lo emplea en francés en su definición de la función que cumple la cortesía positiva: “la politesse positive consistera au contraire à accomplir un acte intrinsèquement poli, c’est-à-dire valorisant pour l’une et/ou l’autre des faces de A”<sup>100</sup>. A este respecto, nos parece oportuno destacar que, desde el punto de vista de la norma lingüística, la correcta traducción al español del adjetivo francés *valorisant/ante* –definido en *Le Nouveau Petit Robert* (2009: 2674) como “qui valorise” ‘que valoriza’– no es *valorizante*, sino *valorizador/a*. El semicultismo *valorizante*, formado sobre *valorizar* más el sufijo de adjetivos verbales *-nte* –llamados tradicionalmente participios activos–, no aparece recogido en ninguna de las obras lexicográficas consultadas, pero sí *valorizador/a*, con definición

<sup>100</sup> [la cortesía positiva consistirá, por el contrario, en realizar actos intrínsecamente corteses, es decir, valorizadores para una u otra de las imágenes de A].



idéntica a la de su equivalente francés. Interpretamos, por tanto, que la creación de la nueva palabra *valorizante* ha podido venir motivada por una adaptación al español del adjetivo francés *valorisant*, tratando de mantener al máximo sus rasgos formales. A este respecto, nos parece adecuado recordar que, si bien es aceptable la creación de neologismos para nombrar nuevos conceptos, el neologismo se desaconseja cuando la lengua ya cuenta con recursos adecuados para denominarlos. En nuestro caso, la existencia previa del adjetivo *valorizador/a* parece una razón más que suficiente para no apoyar el uso de *valorizante*, ya que con él se designa de una manera –a nuestro juicio– más clara el tipo de actividad cortés al que nos estamos refiriendo. De hecho, la aceptación del compuesto *cortesía valorizante* resulta aún dudosa en el panorama científico, puesto que, si bien ha sido una de las denominaciones más empleadas para referirse a este tipo de cortesía distinta de la mitigadora –Carrasco Santana (1999), Albelda (2003, 2004, 2005) Hernández Flores (2004a, 2004b), Bernal (2005, 2007)–, otros autores han preferido el empleo de versiones tales como *cortesía realzadora*, *cortesía reforzadora* y *cortesía agradadora* –nótese la predilección por el sufijo *-ador/a*, más común en español que el sufijo *-nte*–. Curiosamente, esta última denominación, *cortesía agradadora*, fue la que empleó la propia traductora al español del trabajo de 2004 de Kebrat-Orecchioni, Kaul de Marlangeon, para definir la cortesía que busca mantener la armonía en las relaciones sociales y el reconocimiento de la imagen de los interlocutores. Por todo ello, en nuestro trabajo hemos preferido hablar de *cortesía valorizadora*, ya que nos parece una designación más acorde con la norma del español y describe de una manera más transparente la función que cumple este tipo de cortesía. No obstante, se trata de un simple matiz terminológico que en nada pretende cambiar el concepto del que estamos hablando: actividad cortés enfocada hacia la producción de algún tipo de beneficio para la imagen del interlocutor, beneficio que suele tener consecuencias positivas para la imagen del propio hablante y que contribuye a la creación de lazos interpersonales más sólidos entre los interlocutores y al aumento de la eficacia comunicativa.

### 2.3.3.1 Seducción en la conversación

El concepto de *seducción en la conversación* está muy relacionado con la cortesía valorizadora. Fue propuesto por Pessoa de Barros (2008: 283-298) para denominar las estrategias comunicativas que utilizan los interlocutores con el objetivo de construir imágenes positivas del interlocutor y de su competencia. Con estas estrategias se consigue mejorar el éxito en la comunicación y establecer vínculos interpersonales más sólidos.

Los procedimientos de seducción que la autora examina pertenecen a dos grandes tipos: la intensificación y la atenuación. La intensificación se utiliza, principalmente, para acentuar la imagen positiva del destinatario; la atenuación, para realizar afirmaciones menos categóricas, minimizar críticas y opiniones divergentes con el interlocutor, evitando así que las imágenes positiva y negativa se vean amenazadas.

Tanto la intensificación como la atenuación pueden darse de manera explícita o implícita. Entre los procedimientos de intensificación por construcción explícita de la imagen del destinatario, Pessoa de Barros (2008: 287) destaca tres estrategias: el elogio directo al destinatario, las muestras de apoyo o de acuerdo con él y la petición de su opinión, puesto que al pedirle opinión estamos mostrando interés por sus ideas, con lo que se contribuye al fomento de su imagen positiva. Por su parte, algunos procedimientos de intensificación por construcción implícita de la imagen positiva del destinatario son las estrategias de repetición, paráfrasis y complementación, la elección de las fórmulas de tratamiento y la comunicación fática. Si bien tanto los recursos fáticos como las estrategias de repetición, paráfrasis y complementación del habla sirven para expresar aproximación entre los interlocutores, los primeros apuntan, sobre todo, al contacto en la interacción, mientras que las segundas sirven también para mostrar afiliación y concordancia con los contenidos comunicativos.

En relación con la función fática del lenguaje, Cestero Mancera (2003) resume así las ideas formuladas por Jakobson (1960) para describir en que consiste esta función:

[E]stá orientada hacia el contacto, un canal físico y una conexión psicológica entre el destinador y el destinatario que permite tanto al uno como al otro establecer y mantener la comunicación, y prevalece cuando un emisor utiliza construcciones o elementos lingüísticos y no verbales con el fin de establecer, prolongar o interrumpir la comunicación, asegurarse de que el canal de comunicación está abierto y funciona, llamar la atención del interlocutor o confirmar si su atención se mantiene (Cestero Mancera, 2003: 228).

En suma, con todas estas estrategias, fáticas o no, el hablante construye una imagen positiva del destinatario, con el consiguiente fomento de la relación afectiva entre los interlocutores.

Otros procedimientos se valen de la atenuación de la imagen negativa del emisor y, por oposición, la intensificación de la imagen positiva del receptor. Es decir, la imagen del emisor aparece debilitada y, en contraste, se construye una imagen fuerte y respetada del receptor. Esta estrategia no suele aparecer de manera explícita en la comunicación pero sí, y con mucha frecuencia, de forma implícita. El emisor se presenta como una persona que desconoce cierta información, que buscará en la “sabiduría” del receptor. Para ello emplea recursos atenuadores como el empleo del condicional, del subjuntivo, de los modalizadores de duda o incertidumbre –“al parecer”, “creo que”, “tal vez”, “puede ser”, “quizá”, etc.–. Con estas estrategias atenuadoras se amortiguan peticiones y órdenes, afirmaciones impositivas o políticamente incorrectas, y las opiniones polémicas.

Un dato interesante que Pessoa de Barros (2008) observó en su investigación, es que incluso los interlocutores más económicos, desde el punto de vista lingüístico, hacen un uso prolijo de las estrategias de seducción, siendo la más frecuente la de construcción explícita de la imagen positiva del destinatario y la imagen negativa implícita de uno mismo. Esto es, la intensificación se da, en general, de manera explícita, mientras que la atenuación se realiza implícitamente. Por otro lado, la aparición de las estrategias intensificadoras es mayoritaria en casos de comunicación cooperativa –con la finalidad de mantener la interacción–, mientras que las intervenciones entre hablantes con poco grado de relación y las intervenciones

polémicas se decantan por el uso de los atenuantes –con la intención de conseguir un buen funcionamiento social–.

### 2.3.4 La relación interpersonal

Muchos autores han observado los efectos que el empleo de la cortesía puede tener para la relación entre los interlocutores, sin embargo, hemos seleccionado aquí las aportaciones realizadas por los autores postmodernistas, por Spencer-Oatey (2000a, 2002, 2003, 2005, 2008b), por Fant (2000, 2001, 2007a), Fant y Granato (2002) y Fitch (1998, 1999), dado que suponen cuatro de las vías de investigación más elaboradas, novedosas y actuales.

#### 2.3.4.1 El postmodernismo

Autores como Watts, Ide y Ehlich ([1992] 2005), Eelen (2001), Mills (2003), Watts (1989, 2003, [1992] 2005a, [1992] 2005b, 2008), Locher (2004), Locher y Watts (2005, 2008), Bousfield y Locher (2008), entre otros, se engloban bajo el llamado *paradigma postmodernista* (Watts: [1992] 2005b), que ha tratado de superar las deficiencias presentes en las teorías fundadoras de la cortesía poniendo el foco de atención en el proceso interactivo de la comunicación: el concepto de (des)cortesía depende de las instancias de la interacción social, por lo que se trata de un elemento de naturaleza variable y, por ello, no predecible. Por consiguiente, en palabras de Watts *et al.* ([1992] 2005: 11):

Politeness is thus a dynamic concept, always open to adaptation and change in any group, in any age, and, indeed, at any moment of time. It is not a socio-anthropological given which can simply be applied to the analysis of social interaction, but actually arises out of that interaction (Watts *et al.*, [1992] 2005: 11)<sup>101</sup>.

---

<sup>101</sup> [La cortesía es, por tanto, un concepto dinámico, siempre abierto al cambio y a la adaptación en cualquier grupo, en cualquier edad y, es más, en cualquier momento. No es un hecho dado

A pesar de que existen notables diferencias entre los planteamientos de estos autores, todos coinciden en esa necesidad de prestar atención a la manera en que los participantes en la interacción perciben la cortesía. Se trata así de desviar el foco de atención sobre la investigación acerca de la noción misma de lo que es (des)cortés, para dar relieve al discurso: la cortesía no puede ser definida si no es como un resultado de la situación comunicativa.

La denominación de este pensamiento como “postmodernista” se debe a que propone una sustitución de los planteamientos modernistas basados en los supuestos del racionalismo –que pretendía construir un modelo predictivo de la cortesía–, por una teoría que se aproxime descriptivamente al fenómeno cortés: la concepción de lo que se entiende por comportamiento cortés y por comportamiento descortés no puede establecerse de manera prescriptiva, sino que ha de definirse según la situación concreta de habla, mediante la evaluación que realice el destinatario.

Dentro de este paradigma postmodernista, algunos autores han ido evolucionando hacia lo que se ha venido a llamar *discursive approach to politeness* ‘acercamiento discursivo a la cortesía’ (Watts, 2003, 2008; Locher, 2004, 2006a; Locher y Watts, 2005, 2008), perspectiva de estudio que hunde sus raíces en algunos trabajos anteriores (Watts, 1989, [1992] 2005b; Watts *et al.*, [1992] 2005) y que considera la cortesía y la descortesía como dos de los comportamientos discursivos implicados en la negociación de las relaciones personales que establecemos y que mantenemos con los demás: la (des)cortesía es sólo una –pequeña– parte del trabajo de las relaciones interpersonales.

La intención última de este enfoque es desarrollar una teoría universal de la cortesía que pueda ser útil a todas las culturas, para lo cual el investigador ha de centrarse en el trabajo de las relaciones interpersonales. El trabajo de las relaciones interpersonales es similar al trabajo de la imagen (*face-work*) del que hemos hablado anteriormente (vid. § 1.3), pero se diferencia en que el *face-work* sólo tiene en cuenta la imagen del otro, olvidando que el trabajo de la imagen también implica otras

---

socioantropológicamente que pueda, sencillamente, ser aplicado al análisis de la interacción social, sino que, en realidad, emerge de esa interacción social].

actividades, como la imagen propia y los efectos que sobre ambas puede tener la descortesía, la hipercortesía, etc. Por tanto, el postmodernismo adopta una perspectiva de estudio más abarcadora, dando cabida a todos los comportamientos discursivos relacionados con la imagen social de los interlocutores.

El trabajo de las relaciones interpersonales ha sido denominado de diferentes maneras según los autores<sup>102</sup>: *relational practice* ‘práctica relacional’ (Holmes y Schnurr, 2005) y *relational work* ‘trabajo relacional’ (Watts, [1992] 2005a; Locher y Watts, 2005, 2008; Locher, 2006a). Sea cual sea la nomenclatura por la que se opte, estos autores comparten el interés principal por el estudio del esfuerzo empleado por los hablantes durante la actividad discursiva para el establecimiento, preservación, deterioro o mejora de las relaciones entre los interlocutores. Así lo definen Locher y Watts (2008): “[r]elational work refers to all aspects of the work invested by individuals in the construction, maintenance, reproduction and transformation of interpersonal relationships among those engaged in social practice” (Locher y Watts, 2008: 96)<sup>103</sup>.

Para los autores postmodernistas, en fin, toda interacción social conlleva un cierto trabajo de las relaciones entre los participantes, puesto que la comunicación está compuesta por aspectos informativos pero también por aspectos interpersonales<sup>104</sup>. En consecuencia, los postmodernistas interpretan la imagen como un fenómeno interaccional, más que como un fenómeno individual, ya que no depende de uno mismo, sino de las evaluaciones que los otros interlocutores hagan de la imagen<sup>105</sup>; al igual que la noción de poder, dado que, en palabras de Locher (2004: 3), “[t]he exercise of power is assumed to occur in and around relationships, negotiating symmetrical and asymmetrical relations between interactants”<sup>106</sup>. Ahora bien, la evaluación que hagan los interlocutores sobre la imagen y el poder del otro no es fortuita, sino que está basada

<sup>102</sup> *Rapport management* ‘gestión interrelacional’ en los estudios de Spencer-Oatey (2000a, 2002, 2003, 2005, 2008b) (vid. § 2.3.4.2).

<sup>103</sup> [El trabajo relacional hace referencia a todos aquellos aspectos del trabajo invertido por los individuos para la construcción, mantenimiento, reproducción y transformación de las relaciones interpersonales entre aquellos que participan en una práctica social].

<sup>104</sup> Esta concepción de la actividad comunicativa conecta con la visión de Zimmermann (2005), quien distinguía entre metas ilocutivas y metas de imagen (vid. § 2.3.1).

<sup>105</sup> Esta idea supone un regreso a los planteamientos de Goffman (1967) sobre la imagen, concepto clave para el *relational work*.

<sup>106</sup> [se asume que el ejercicio de poder tiene lugar en y alrededor de las relaciones, negociando relaciones simétricas y asimétricas entre los interlocutores].

en el conocimiento adquirido por medio de su experiencia como hablantes, un conocimiento que los autores subrayan como susceptible de continuos cambios.

Por otro lado, Watts (1989) habla de la cortesía como un *politic behaviour* ‘comportamiento diplomático’, que Meier (1995) prefiere denominar *appropriate behaviour* ‘comportamiento apropiado’, entendido como la forma de actuación socialmente esperada para una determinada situación comunicativa. Con esta denominación, los autores tratan de evitar llamar cortés o descortés a ciertas convenciones comunicativas que no llegan a producir efectos (des)cortesés para los interlocutores, sino que son vistas como lo adecuado para ese contexto concreto, lo esperable, lo normal. Véase la siguiente cita de Brenes Peña (2009: 72-73) para ilustrar este argumento:

Las expresiones *gracias* o *por favor*, por ejemplo, consideradas tradicionalmente como fórmulas corteses, pueden, en determinadas circunstancias comunicativas, ser empleadas con la finalidad de cumplir una convención social, con el objetivo de responder a las expectativas de la comunidad en general, por lo que no podrían ser evaluadas como corteses sino como, simplemente, parte integrantes del comportamiento apropiado (Brenes Peña, 2009: 72-73).

Por tanto, se ha de diferenciar entre los comportamientos comunicativos no marcados, en el sentido de que son los adecuados o exigidos por la situación de habla, y los comportamientos comunicativos marcados. Entre estos últimos, encontramos los comportamientos corteses, que están positivamente marcados, y los comportamientos descorteses, negativamente marcados:

In a situation in which form A is replaced by a higher form B when form A would be adequate politic behaviour, we may well be justified in considering form B a polite form, since the strategy of “volition” has taken precedence over that of discernment. Thus, using Hill et al.’s terminology, I will suggest that wherever volition supersedes discernment in the choice of specific linguistic

forms such as honorifics, terms of address, ritualised expressions, etc., we are dealing with politeness phenomena (Watts, [1992] 2005a: 52)<sup>107</sup>.

En la siguiente tabla de Locher y Watts (2008: 79) se presentan las posibles valoraciones que los interactantes pueden realizar acerca de lo que es (des)cortés en un contexto dado, atendiendo a la perspectiva del *relational work*:

**Tabla 5.** *Evaluaciones de lo (des)cortés desde el punto de vista del relational work*

	<b>LEXEMA (primer orden)</b>	<b>DOS DE LOS DOMINIOS COGNITIVOS A PARTIR DE LOS CUALES EL LEXEMA ES PERFILADO</b>		
Evaluación (a):	Descortés	Inapropiado/ no cortés	+	Negativamente marcado
Evaluación (b):	(No cortés)*	Apropiado/ cortés	+	No marcado
Evaluación (c):	Cortés	Apropiado/ cortés	+	Positivamente marcado
Evaluación (d):	Hipercortés	Inapropiado/ no cortés	+	Negativamente marcado

\* Es poco probable que se dé una evaluación ‘no cortés’.

(Locher y Watts, 2008: 79)<sup>108</sup>

Por último, en búsqueda de una mayor claridad en el uso de los términos básicos para la teorización sobre la (des)cortesía, los autores postmodernistas proponen diferenciar entre *first order politeness* ‘cortesía de primer orden’ (Watts, Ide y Ehlich [1992] 2005; Watts, 2003, 2008; ) o *politeness 1* ‘cortesía 1’ (Eelen, 2001), que se refiere a la cortesía tal y como es percibida por parte de los interlocutores de acuerdo a las normas establecidas por su comunidad sociocultural; y el constructo teórico o concepto científico de cortesía utilizado por los investigadores, al que denominan *second order politeness* ‘cortesía de segundo orden’ o *politeness 2* ‘cortesía 2’, respectivamente,

<sup>107</sup> [En una situación en la que la forma A es reemplazada por una forma superior B, cuando la forma A habría sido un comportamiento diplomático adecuado, estamos capacitados para considerar cortés la forma B, dado que la estrategia de “volición” ha prevalecido sobre la estrategia de discernimiento. Por consiguiente, siguiendo la terminología de Hill *et al.*, sugiero que cuando la volición sustituya al discernimiento en la elección de formas lingüísticas específicas como los honoríficos, las fórmulas de tratamiento, expresiones ritualizadas, etc., nos estaremos encontrando ante el fenómeno de la cortesía].

<sup>108</sup> Original en inglés.



concepto que probablemente puede estar influenciado por la cortesía de primer orden o cortesía 1. De la misma manera, Locher y Bousfield (2008: 5) consideran necesario diferenciar entre *impoliteness 1* e *impoliteness 2* para el ámbito de la descortesía.

En definitiva, son muchos los puntos positivos que las aportaciones de los postmodernistas ofrecen para la investigación cortesiológica. Haugh (2007) considera, de hecho, que el acercamiento discursivo representa la alternativa más coherente a las teorías tradicionales, puesto que al otorgar una importancia capital al interlocutor y a las secuencias interactivas, da cabida al estudio de la cortesía y de la descortesía. Esta última característica también es subrayada por Culpeper (2008: 41), para quien la primera ventaja del *relational work* es que evita las deficiencias y subjetividades del término *cortesía* y pone el foco de atención en la evaluación que los interlocutores hacen de lo que es (des)cortés en cada situación en la que se encuentran, sin partir de consensos previamente establecidos. Se ofrece, así, un marco adecuado para el estudio tanto de los fenómenos corteses como de los descorteses.

#### **2.3.4.2 La gestión interrelacional**

Muy próximos a los postulados postmodernistas se encuentra otra propuesta de análisis del fenómeno cortés discursivo expuesta en los estudios de Helen Spencer-Oatey (2000a, 2002, 2003, 2005, 2008b), para quien la cortesía debe ser estudiada desde la perspectiva del *rappport management* o *rappport in talk* –traducido como ‘gestión interrelacional’ y ‘compenetración dialéctica’ (Ardila: 2005), respectivamente–, entendido como el manejo de las relaciones interpersonales.

Tras examinar las críticas de autores como Matsumoto (1988), Ide (1989) y Mao (1994) al modelo de imagen descrito por Brown y Levinson ([1978] 1987), acusándoles de no haber prestado atención a la perspectiva interpersonal o social de la imagen, sino que habían enfatizado la importancia de las nociones de libertad individual y de autonomía, Spencer-Oatey llega a la conclusión de que la conceptualización de la imagen positiva brownlevisoniana no ha sido del todo especificada, y que algunos de

los conceptos que se aplicaron a la imagen negativa no son en absoluto deseos o necesidades de imagen:

[I]f someone tries to force us to do something, but we feel they have no right to expect us to do this, they threaten our equity rights. (...) The result is that we feel offended, uncomfortable, annoyed or angry; however, we do not necessarily feel a loss of face. Sometimes, though, people's treatment of us may not simply irritate or annoy us; it may go a step further and make us feel as though we have lost credibility or have been personally devalued in some way. When this happens we talk of 'losing face' (Spencer-Oatey, 2000a: 16)<sup>109</sup>.

Algunos de los contenidos de la imagen negativa descrita por Brown y Levinson ([1978] 1987) entran a formar parte ahora del sistema de los derechos y obligaciones sociales –*sociality rights and obligations*– de los interlocutores, entendidos como las normas interactivas que determinan el comportamiento comunicativo adecuado. En este sentido, la autora plantea seguir una orientación sociopragmática que explore la importancia que las personas en determinadas sociedades asignan a esos derechos y obligaciones sociales, para establecer unos principios sociopragmáticos de interacción, a los que denomina *Sociopragmatic Interactional Principles (SIPs)*. Estos principios son graduales y guían o influyen la producción y la interpretación de los mensajes. Dos de los SIPs más importantes son los de igualdad y asociación, definido el primero como el derecho a ser considerados justamente por los demás y, el segundo, como el derecho a poder involucrarnos socialmente con otras personas, en consonancia con el tipo de relación que mantengamos con ellas. En la siguiente tabla –el original está en inglés– se recogen los fundamentos que Spencer-Oatey (2008b: 15-16) indica como posibles responsables de la percepción que cada individuo tiene sobre sus propios derechos y obligaciones sociales:

---

<sup>109</sup> [Si alguien intenta forzarnos a hacer algo, pero sentimos que no tiene el derecho a esperar que nosotros lo hagamos, está amenazando nuestros derechos de equidad. (...) La consecuencia es que nos sentimos ofendidos, incómodos, molestos o enfadados; sin embargo, no tenemos por qué sentir necesariamente que nuestra imagen se haya visto perjudicada. Otras veces, sin embargo, la forma en que la gente nos trata puede que no sólo nos irrite o moleste; sino que puede que vaya un paso más allá y nos haga sentir que hemos perdido credibilidad o que hemos sido personalmente infravalorados. Cuando esto ocurre hablamos de 'perdida de imagen'].

**Tabla 6.** *Fundamentos responsables de las percepciones sobre los derechos y obligaciones individuales*

<b>FUNDAMENTOS SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES SOCIALES</b>	<b>TIPOS DE EXPECTATIVAS DE COMPORTAMIENTO PARA UNO MISMO Y PARA EL OTRO</b>
Acuerdos contractuales/legales y requerimientos	Expectativas de comportamiento basadas en negocios u otro tipo de contratos y requerimientos sociales, como la igualdad de oportunidades de empleo y la evasión de los comportamientos discriminatorios.
Conceptualizaciones implícitas y explícitas de los roles y de las posiciones	Expectativas de comportamiento asociadas a los roles y posiciones sociales. Aunque pueden estar basadas en aspectos contractuales (por ejemplo, las obligaciones especificadas en un contrato de trabajo), muchas veces son cuestiones mucho más implícitas. Incluyen tres elementos clave: igualdad-desigualdad, distancia-cercanía y los derechos y obligaciones basados en el tipo de relación.
Convenciones sobre los comportamientos, estilos y protocolos	Expectativas de comportamiento asociadas a las convenciones, estilos y protocolos con los que la gente está acostumbrada a encontrarse. Por ejemplo, los grupos de trabajo tienden a desarrollar convenciones sobre cómo llevar a cabo reuniones de equipo, tales como la elaboración o no de un orden del día y, si lo hay, cuán estrictamente hay que ceñirse a él, o si los trabajadores pueden sentarse donde quieran o deben sentarse teniendo en cuenta su estatus y su rol.

(Spencer-Oatey, 2008b: 15)

Los tres factores fundamentales que pueden afectar a la gestión interrelacional son la imagen de los interlocutores, sus derechos y obligaciones sociales y las metas comunicativas que persiguen. Según se conjuguen y conciban estos factores, la gestión interrelacional puede estar orientada hacia la intensificación de la armonía entre los interlocutores *–rapport enhancement orientation–*, el mantenimiento o la protección de

las relaciones *–rapport maintenance orientation–*, o un cambio negativo en el tipo de relación mantenida con el interlocutor *–rapport challenge orientation–*. También puede darse una situación en que los interlocutores estén más centrados en sus propios deseos y objetivos que en la relación con el otro *–rapport neglect orientation–*, por lo que desatienden la gestión interrelacional.

Por otro lado, Spencer-Oatey considera imprescindible que el investigador reflexione sobre una serie de dominios que conforman la comunicación y que, por tanto, afectan al estudio del *rapport management* en el análisis de los actos de habla, a saber:

1. El dominio ilocutivo: concierne a las posibles amenazas o ventajas que la realización lingüística de un acto de habla puede conllevar para la imagen de los interlocutores. Por este motivo, los actos de habla han de realizarse de la manera más apropiada, si queremos crear o mantener una relación armoniosa con los otros interlocutores. Éste es el ámbito en el que, principalmente, se han centrado los estudios sobre cortesía.
2. El dominio discursivo: se refiere al contenido temático y a la estructuración de un intercambio. Incluye aspectos como la elección del tema y la organización y secuenciación de la información.
3. El dominio participativo: comprende aspectos como el intercambio de turnos, el habla simultánea en el discurso, las interrupciones, las pausas, la inclusión o exclusión de las personas presentes en el contexto comunicativo, etc. Depende de las normas socioculturales, motivo por el cual lo que en una cultura puede ser amenazador para la relación interpersonal, en otra puede no serlo.
4. El dominio estilístico: se incluyen aquí aspectos tales como la elección del tono *–humorístico, serio, etc.–*, del léxico, la sintaxis, las formas de tratamiento, etc.

5. El dominio no verbal: se refiere al lenguaje gestual, la actitud corporal, el contacto visual, la distancia física, etc.

La habilidad del hablante es crucial en todos estos dominios si se desea que la relación entre los interlocutores sea armoniosa. Es decir, el hablante habrá de adoptar estrategias apropiadas en cada uno de esos dominios. Por ejemplo, la elección de temas muy personales o que puedan herir la sensibilidad del otro daría lugar a un posible perjuicio para la imagen del hablante y la consecución de los fines comunicativos, por ello, si la conversación da lugar a una situación incómoda, el hablante ha de saber cómo cambiar de tema o cómo atenuar las connotaciones negativas. Asimismo, cada lengua provee de un amplio banco de opciones lingüísticas que pueden ser usadas para el manejo de la imagen y de los derechos y obligaciones sociales, como pueden ser la elección de la entonación y el léxico, la elección de los recursos morfosintácticos, etc. Por tanto, cada lengua presenta un repertorio de estrategias comunicativas útiles para la gestión interrelacional. La elección de estas estrategias va a depender de factores tales como los principios y convenciones pragmáticas de un determinado grupo social y variables contextuales como la relación previa entre los interlocutores, el contenido del mensaje, los roles sociales e interactivos y el tipo de actividad discursiva.

Que un determinado comportamiento comunicativo amenace o valore las relaciones depende de la evaluación que de ese comportamiento haga el hablante, influenciado por el contexto en el que tiene lugar el mensaje y por factores personales. Por tanto, y tal y como afirma Spencer-Oatey (2007: 20), la gestión interrelacional es una actividad compleja.

En conclusión, este modelo distingue entre los fenómenos relacionados con la imagen y los vinculados al sistema de derechos y obligaciones de los interlocutores, y ha servido de base para los estudios de otros investigadores (Fant, 2000, 2001, 2007a; Fant y Granato, 2002; Culpeper *et al.*, 2003; Culpeper, 2008; entre otros).

### 2.3.4.3 El marco para la gestión interrelacional de la identidad

Partiendo de la gestión interrelacional de Spencer-Oatey, Fant (2000, 2001, 2007a), Fant y Granato (2002) definen la identidad como el producto resultante de un proceso de negociación entre los interlocutores durante la comunicación –*identity rapport management framework* ‘marco para la gestión interrelacional de la identidad’–, y consideran que la principal razón por la que los hablantes se preocupan por su imagen es el deseo de preservar y defender su pertenencia al grupo.

Los autores diferencian entre las necesidades de imagen y los derechos y obligaciones de los interlocutores. Todos ellos –necesidades, derechos y obligaciones– están vinculados a una serie de actividades destinadas a gestionar las relaciones humanas en la interacción, a saber: a) la gestión de la *autoimagen*: protección y defensa de la propia imagen, de la imagen de las personas cercanas a uno mismo y/o de la imagen de grupos con los que el individuo se identifique o de los que se sienta portavoz –por ejemplo, la madre que defiende a sus hijos cuando estos son criticados–; b) la gestión de la *aloimagen*: protección de la imagen del interlocutor; c) la afirmación de derechos propios; y d) el respeto de las obligaciones y los derechos ajenos. Estas actividades pueden agruparse en tres pares diferentes:

1. Actividades autocéntricas/alocéntricas: las primeras están orientadas hacia uno mismo –por lo que no pueden considerarse como corteses– y, las segundas, hacia el otro –podrían ser actividades corteses–.
2. Actividades constructivas/destructivas: las primeras corroboran las imágenes y derechos –actividades posiblemente corteses–, mientras que las segundas los niegan o minimizan –actividades no corteses o, incluso, descorteses–.
3. Actividades afirmativas/elusivas: pretenden la creación de efectos sociales sobre la imagen o evitan la futura aparición de tales efectos.

En suma, y a modo de valoración final, esta concepción de la cortesía permite dar cuenta de todo el proceso de gestión de la identidad de los interlocutores.

#### **2.3.4.4 La ideología cultural sobre las relaciones interpersonales**

Fitch (1998, 1999) defiende la existencia, en cada cultura, de una ideología de las relaciones interpersonales. Esta ideología influencia las prácticas comunicativas, por lo que la autora propone ir más allá de interacciones específicas y de estrategias de cortesía e intentar acceder a las motivaciones de cada interacción. Con esta idea concuerda Placencia (2007), quien propone indagar acerca del “conjunto de valores y creencias sobre la naturaleza de la persona, el poder, y las relaciones interpersonales que constituyen la base para la definición de derechos y obligaciones en el comienzo de una interacción y su negociación posterior” (Placencia, 2007: 125).

Fitch ha trabajado sobre el fenómeno de la cortesía en Colombia, adoptando un enfoque interpretativo que representa la integración del análisis conversacional con la etnografía de la comunicación, dado que emplea como fuente de trabajo conversaciones, pero también, datos procedentes de la observación directa, entrevistas y discusiones de grupos locales. En opinión de la autora, la cultura colombiana da una gran importancia al establecimiento y desarrollo de las relaciones interpersonales, lo cual se pone de manifiesto en cualquier tipo de interacción, incluidas las que puede mantener un cliente con el dependiente de una tienda de comestibles, con el peluquero o con el mecánico. Por ello, frente a lo que puede ocurrir en otras sociedades, donde la interacción con el dependiente –por ejemplo– es meramente transaccional, en el sentido de que se dirige directamente hacia la consecución de unos fines comerciales, los colombianos dedican más tiempo a otros fines no transaccionales, como demuestra el elevado número de intercambios que se emplean para saludar y preguntar al otro por su salud, su bienestar y otras cuestiones personales.

En esta misma línea se dirige la comunicación entre ecuatorianos y entre andinos, como muestran los estudios de Placencia (2001, 2005). En su trabajo de 1995,

Fant contrasta la cultura sueca con la española y llega a conclusiones similares, al constatar que, al hablar, los españoles prestan una mayor atención al interlocutor que al logro de las metas comunicativas<sup>110</sup>.

Por tanto, puede afirmarse que la ideología predominante en ciertas sociedades, –como la hispánica, en líneas muy generales<sup>111</sup>– da una gran importancia a la interconexión, con su consiguiente influjo sobre la comunicación, que se construye en torno a las máximas del contacto y la cercanía con el otro, el establecimiento de vínculos personales con los demás; de ahí la importancia de la cortesía valorizadora en este tipo de sociedades, en las que, en lugar de priorizar al individuo como persona autónoma, se le da prioridad al individuo como parte de un todo social.

#### 2.3.4.5 Críticas al enfoque centrado en la relación interpersonal

Algunos autores han subrayado los puntos débiles de este posicionamiento teórico, como Terkourafi (2005), Haugh (2007) y Culpeper (2008), quienes consideran que esta teoría necesita aún desarrollarse en profundidad, adoptar una metodología de estudio adecuada a los principios que defienden y aclarar algunos conceptos vagamente definidos, especialmente en lo que se refiere a los postulados postmodernistas: la evaluación negativa, la distinción entre lo apropiado y lo marcado o entre *politeness1* y *politeness2*, las cuatro maneras en que se puede evaluar la (des)cortesía de acuerdo al *relational work*, etc.

Asimismo, Terkourafi (2005: 242) considera que el concepto de *politeness1* no es tan inocente como se defiende y que se da una excesiva primacía a los aspectos sociales de la cortesía, dejando en un plano secundario la investigación sobre los aspectos pragmáticos.

---

<sup>110</sup> Curiosamente, Placencia (2005) señala que para los hispanohablantes andinos y quiteños, los madrileños se preocupan demasiado por el logro de las metas comunicativas.

<sup>111</sup> Placencia (en prensa) advierte sobre el influjo que la globalización puede ejercer sobre los estilos de interacción latinoamericanos, haciendo que la comunicación sea cada vez más impersonal y se pierdan los vínculos afectivos.



Por otra parte, Haugh (2007) critica la consideración automática que los postmodernistas plantean sobre la noción de hipercortesía como marcada negativamente, puesto que en ciertas culturas y en ciertas situaciones, ser excesivamente cortés no tiene por qué implicar descortesía o problemas para la interacción. En opinión del autor, lo que el postmodernismo debería investigar son las razones por las que los participantes evalúan enunciados concretos como corteses, descorteses, no corteses o hipercorteses.

Centrándose en la gestión interrelacional de Spencer-Oatey, Placencia y García (2007: 16) apuntan que la aplicación de su teoría puede generar algunas dificultades en el discurso oral.

Por último, para finalizar este epígrafe sobre los trabajos que se han centrado en la consideración de la (des)cortesía como uno de los instrumentos de los que se sirve el hablante para la gestión de las relaciones interpersonales, sirva la siguiente cita de Placencia (2007: 127):

Si estamos de acuerdo en que el estudio de los modos de conducir las (buenas) relaciones interpersonales corresponde al estudio del comportamiento socialmente adecuado, relacionado con las expectativas que tienen los participantes de sus derechos y obligaciones en diferentes actividades comunicativas, las mismas que, a su vez, estarían relacionadas con ideologías interpersonales, tenemos que seguir trabajando en ampliar el uso de metodologías que nos faciliten acceder a ese conocimiento, sin que las interacciones verbales dejen de constituir el objeto central de análisis (Placencia, 2007: 127).

### **2.3.5 La perspectiva basada en hábitos**

Terkourafi (2003, 2004, 2005, 2008) intenta combinar las teorías tradicionales para el estudio de la cortesía con los planteamientos postmodernistas, y concibe la cortesía como un *frame* –‘marco’, ‘hábito’–, por lo que su perspectiva investigadora

recibe el nombre de *frame-based view* ‘perspectiva basada en hábitos’. Los dos pilares básicos sobre los que se asienta el *frame-based view* son la constitución de la imagen y la racionalidad. Ambos son los responsables de orientar el comportamiento hacia la generación y consolidación de hábitos corteses:

When the addressee recognizes and ratifies the speaker’s behavior, both as to its intention, and as to its face-constituting potential, as manifested by his/her uptake, this behaviour enters their common stock of collective experiences. It can then serve as the model for future interactions, and through repeated ratification it can take on a life of its own (cf. Werkhofner 1992). This is how norms of polite behaviour are born (Terkourafi, 2005: 249)<sup>112</sup>.

Terkourafi (2005) señala que tanto las teorías tradicionales para el estudio de la cortesía como las teorías postmodernistas comparten dos premisas: a) en primer lugar, ambas son teorías inductivas que parten de una serie de planteamientos teóricos: el Principio de Cooperación de Grice y la teoría de los actos de habla, por un lado, y las nociones de *politeness* I y de lucha discursiva en el segundo caso; b) la segunda premisa que comparten es la manera en que ambas analizan el nivel pragmático de la cortesía como una implicatura. Partiendo de estas dos premisas, Terkourafi considera viable una tercera alternativa o, mejor dicho, un complemento a las dos teorías: el *frame-based view*.

Contrariamente a las teorías tradicionales y al postmodernismo, la perspectiva basada en el hábito es una teoría inductiva que trata de sacar conclusiones a partir del análisis cuantitativo de corpus, observando la regularidad de concurrencias entre expresiones lingüísticas y contextos de uso. Desde este punto de vista, la cortesía no depende del cálculo racional, sino del hábito:

It is the regular co-occurrence of particular types of contexts and particular linguistic expressions as unchallenged realizations of particular acts that creates

---

<sup>112</sup> [Cuando el receptor reconoce y ratifica el comportamiento del hablante, atendiendo a su intención y a su potencial creador de imagen, tal y como da cuenta la interpretación de éste, ese comportamiento entra a formar parte del repertorio colectivo de sus experiencias comunes. A partir de ahí, podrá servir de modelo para futuras interacciones, y a través de la ratificación repetida podrá adquirir vida propia (cf. Werkhofner 1992). Así es como nacen las normas del comportamiento cortés].

the perception of politeness. Politeness resides, not in linguistic expressions themselves, but in the regularity of this co-occurrence (Terkourafi, 2005: 248)<sup>113</sup>.

Es decir, la asociación reiterada de una forma lingüística con la producción de un efecto (des)cortés provoca la fusión de ambos elementos. Para descubrir la regularidad de estas concurrencias se han de categorizar, en primer lugar, los diferentes tipos de contextos con los que el investigador podrá encontrarse. Tales regularidades pueden describirse empleando la noción de *frame*, que proporciona la manera de representar situaciones íntegras como estructuras formadas por componentes recurrentes: expresiones lingüísticas concretas en combinación con rasgos sociológicos de los hablantes –sexo, edad, nivel sociocultural– y con el tipo de relación social entre los interlocutores, el lugar físico en donde se produce el intercambio comunicativo, etc.

Un aspecto que Terkourafi (2005) defiende, y en el que nosotros diferimos, es que si un tipo de expresión lingüística se da recurrentemente en un determinado contexto sin que se produzcan problemas interactivos, esa expresión lingüística habrá de ser considerada como cortés. En nuestra opinión, esta afirmación supone considerar como cortés toda actuación lingüística no marcada, lo cual, como ya hemos comentado anteriormente (vid. § 2.2.3.1), implica interpretar como corteses multitud de enunciados que nuestra propia experiencia como hablantes consideraría contrarios a este principio.

El hablante, tras un proceso de socialización en una cultura concreta, se familiariza con una serie de hábitos (des)corteses y no (des)corteses entre los cuales podrá elegir. El *frame-based view* busca el origen de la formación de esos hábitos en las condiciones históricas y sociales compartidas por un determinado grupo, para lo que se sirve, como venimos explicando, de una metodología cuantitativa con la que trata de evitar hacer asunciones apriorísticas sobre la interpretación del corpus.

---

<sup>113</sup> [Es la concurrencia habitual de determinados tipos de contextos con determinadas expresiones lingüísticas, como formas de realización inmejorables de determinados actos, la que crea la percepción de la cortesía. La cortesía reside, no en las expresiones lingüísticas en sí, sino en la regularidad de esta concurrencia].

Terkourafi (2005) concluye reafirmando la complementariedad de las teorías tradicionales, el postmodernismo y el *frame-based view*, puesto que, en distintos niveles de *granularidad*, cada una de estas teorías realiza aportaciones útiles al estudio de la cortesía. En un nivel inicial, están las teorías tradicionales, que investigan sobre la forma en que los aspectos formales del sistema repercuten sobre la constitución de la imagen; en un segundo nivel, se encuentra el *frame-based view*, que se centra en las investigaciones sobre los condicionamientos histórico-sociales que hacen que cada grupo tenga una interpretación determinada de las expresiones de cortesía; por último, en el tercer y más elevado nivel de *granularidad*, el postmodernismo atiende a la interpretación individual que haga un hablante particular de un enunciado concreto en cada ocasión de uso<sup>114</sup>. A este respecto, Terkourafi (2005: 256) muestra su acuerdo con la posibilidad de que un mismo enunciado sea evaluado de diferente manera por diferentes interlocutores, pero sostiene que tras estas interpretaciones existen una serie de constructos históricos y sociales que condicionan la manera en que el hablante va a utilizar e interpretar el lenguaje, y que esa manera particular de utilizar e interpretar el lenguaje no puede ser estudiada independientemente a la regularidad con la que el lenguaje se emplea en un determinado contexto para un determinado fin.

### 2.3.6 La teoría de la relevancia

Otro enfoque que ha tenido un fuerte impacto en los estudios cortesiológicos ha sido la teoría de la relevancia, formulada por Sperber y Wilson (1986), y basada en el llamado Principio Comunicativo de Relevancia, que convierte en rasgo caracterizador de la comunicación humana la máxima de relevancia de Grice (1975): todo enunciado ha de ser relevante o pertinente. Esta propuesta genera una nueva perspectiva pragmática, puesto que los aspectos sociales de la comunicación verbal se estudian a la luz de una teoría prototípicamente cognitiva, considerando la cortesía como una

---

<sup>114</sup> Otra importante diferencia entre los postmodernistas y el *frame-based view* es que los primeros dan prioridad al concepto de *politeness1*, mientras que el segundo se centra en el concepto de *politeness2*, puesto que trata de dar cuenta del potencial que tienen todos los comportamientos lingüísticos en la constitución de la imagen.

convención cuyos efectos contextuales dependen de los supuestos previos que los individuos tienen acerca del comportamiento social adecuado.

Destacan las contribuciones de Jucker (1988), Escandell Vidal (1996c, 1998, 2004), Watts (2003), Mills (2003), Locher (2004) y Christie (2007). Estos autores adoptan una postura cognitivista para la explicación de la cortesía, partiendo de la idea de que los enunciados corteses se procesan de manera igual que cualquier otra clase de enunciado. El carácter idiosincrásico de este procesamiento radica en el hecho de que los hablantes de una lengua natural recurren a una capacidad mental particular, que subyace a la adquisición y al funcionamiento de la categorización social: por medio de un proceso de socialización, los hablantes van adquiriendo la destreza de discernir entre lo que es cortés y descortés, por lo que la interpretación de todo enunciado se realiza mediante la combinación de su contenido explícito con el subconjunto de supuestos internos o mentales del oyente. En consecuencia, la cortesía no es una capacidad natural, sino una habilidad que se va desarrollando a través de un proceso de aprendizaje e interiorización de lo que resulta socialmente positivo o negativo en una cultura. Así lo explica Escandell Vidal (1998: 7):

La cortesía debe explicarse en términos de conocimiento, y más específicamente, en términos de *conocimiento adquirido*. Los aspectos sociales de la comunicación tienen, por tanto, cabida dentro de un marco cognitivo, y deben analizarse no tanto como el resultado de la actuación de principios conversacionales de naturaleza general, sino más bien en términos de un conocimiento específico organizado y estructurado. Esto supone un cambio radical de perspectiva, ya que el énfasis está situado ahora en los supuestos previamente, y no en los mecanismos generales (Escandell Vidal, 1998: 7).

Para la teoría de la relevancia, pues, el funcionamiento de la cortesía depende de la capacidad cognoscitiva del individuo, de manera que los mecanismos de inferencia que se utilizan en la cortesía son universales. Si se dan diferentes interpretaciones para un mismo enunciado, considerándolo como cortés, no cortés o descortés, según el interlocutor, se debe a las distintas maneras en las que cada persona interioriza lo que constituye un comportamiento social aceptable o no, fruto de las diferencias entre

culturas y la propia experiencia personal del individuo. Por tanto, estos autores mantienen una postura donde la cortesía no depende tanto de cómo se formulen los enunciados, sino de cómo se decodifiquen los mismos durante la fase de recepción.

Como indica Placencia (2007: 124-125), esta propuesta parece ir ganando terreno en los últimos años, tanto en los estudios cortesiológicos realizados en el mundo hispánico como en el ámbito internacional.

## 2.4 RESUMEN Y VALORACIÓN

1. En este capítulo, hemos repasado las principales aportaciones que se han realizado en el ámbito de estudio de la cortesía comunicativa, desde las más clásicas, que conciben la cortesía como a) la norma social; b) un sistema basado en máximas conversacionales; c) un contrato conversacional; o d) una estrategia discursiva destinada a la salvaguarda de la imagen; hasta las perspectivas investigadoras más actuales, en las que cobran importancia aspectos como la especificidad cultural, la imagen del propio hablante, la función de la cortesía en la gestión de las relaciones interpersonales, la existencia de actos corteses distintos a los mitigadores –los valorizadores–, los condicionamientos sociales que generan distintas interpretaciones del concepto de lo (des)cortés y la capacidad cognoscitiva del individuo.

2. Con respecto a la consideración de la cortesía como una de las estrategias comunicativas encargadas de la gestión de la imagen, entendemos que para hablar de cortesía debe percibirse un beneficio primario para la imagen del interlocutor, aunque la actividad cortés puede ejercer también su influjo en la imagen del propio hablante.

3. Hemos sometido a revisión los dos aspectos de la imagen diferenciados por Brown y Levinson ([1978] 1987), la *imagen positiva* y la *imagen negativa*, a los que preferimos llamar *imagen de afiliación* e *imagen de autonomía*, siguiendo la terminología de Bravo (2004), por tratarse de dos conceptos que no están marcados

culturalmente. De la misma manera, los conceptos de *cortesía positiva* y *cortesía negativa* brownlevisonianos han sido superados en la actualidad. En nuestro trabajo, diferenciamos dos tipos de actividad cortés: la mitigadora y la valorizadora. Ésta última no está enfocada a la protección de la imagen de los interlocutores, sino a la confirmación de la imagen, con el objetivo de reforzar las relaciones interpersonales y lograr las metas comunicativas.

4. En conclusión, el análisis de la (des)cortesía se ha abordado desde muy distintos enfoques, muchos de ellos con puntos en común, lo que dificulta la tarea de sintetizar someramente un estado de la cuestión. Somos conscientes de que muchos autores, publicaciones y perspectivas han podido quedar fuera de este resumen, pero la productividad del tema nos ha obligado a nombrar únicamente las investigaciones más relevantes en relación con nuestros objetivos.

En el siguiente capítulo seguiremos profundizando en la noción de cortesía y los distintos posicionamientos teóricos con que se ha abordado su estudio, centrándonos ya en la cultura española. Describiremos las premisas culturales que explican los rasgos y usos de la cortesía en el español peninsular, e intentaremos concluir si la cultura española está bien definida como una cultura de solidaridad o camaradería, tal y como se ha venido afirmando.

## CAPÍTULO 3

# LA CORTESÍA EN LA CULTURA ESPAÑOLA

“[W]hat is important is not so much the understanding of what is said as the harmony of the dance of their saying, so that they end up feeling comfortable with each other [...]: the emphasis is on ritual displays of agreement and mutual appreciation”<sup>115</sup>

Aston (1993: 226)

### 3.1 INTRODUCCIÓN

La multitud de refranes españoles relacionados con la cortesía sugieren el importante papel que ésta desempeña en las comunidades hispanas. Algunos de esos refranes son: “Cortesía y bien hablar cien puertas nos abrirán”, “Buen porte y buenos modales abren puertas principales”, “Más moscas se cogen con miel que con hiel”, “Más puede el sombrero que el dinero”, “Cortesía de sombrero hace amistades y no cuesta dinero”, “Cortesía de boca, mucho vale y poco cuesta”, “Las buenas palabras nada cuestan”, “Lo cortés no quita lo valiente”, etc. (Dumitrescu, 2004: 266). Una reflexión rápida sobre estos refranes nos enseña que, haciendo uso de la cortesía, el

---

<sup>115</sup> [Lo importante no es tanto la comprensión de lo que se dice sino la danza armónica con que se dice, de manera que terminen sintiéndose cómodos entre ellos [...]: el énfasis está en el establecimiento ritual del acuerdo y del mutuo aprecio].



hablante español consigue “abrir puertas”, “coger moscas”, “hacer amistades”, etc., es decir, alcanzar sus objetivos comunicativos y reforzar los lazos de afiliación con los demás interlocutores.

En este capítulo realizaremos un sucinto repaso de los principales estudios cortesiológicos que se han llevado a cabo en el mundo hispánico y, pese a que ya hemos ido apuntando algunos de los rasgos propios de la cortesía en la cultura española peninsular, trataremos de profundizar en el conocimiento de sus características, con la intención de lograr una mejor explicación teórica de las particularidades formales y funcionales que la definen y diferencian de otras culturas, así como las motivaciones que llevan a un miembro de esta comunidad sociocultural a hacer uso de ella. Estas explicaciones teóricas servirán de base conceptual para el análisis de corpus.

### **3.2 LA INVESTIGACIÓN SOBRE CORTESÍA EN EL MUNDO HISPÁNICO**

La investigación sobre cortesía en el mundo hispánico ha seguido tres líneas fundamentales: a) una primera encargada del análisis de la cortesía en alguna de las variedades del español o del contraste entre variedades y/o lenguas; b) otra línea de trabajos de lingüística aplicada –en ocasiones fusionada con la primera–, cuyos objetivos suelen ir encaminados hacia la pedagogía, especialmente hacia la enseñanza de español como segunda lengua o como lengua extranjera; y c) una última enfocada a la descripción de principios básicos sobre (des)cortesía –el concepto de imagen, clasificación de los tipos de actividades corteses y descorteses, etc.– o sobre la investigación cortesiológica –ventajas y desventajas del uso de una determinada metodología para la recolección de corpus, por ejemplo–. A continuación, citaremos algunos de estos trabajos, muchos de los cuales ya han sido referidos con anterioridad.<sup>116</sup>

---

<sup>116</sup> Los trabajos aquí citados sólo pretenden ilustrar algunas de las investigaciones más importantes sobre (des)cortesía en el mundo hispánico, pero somos conscientes de que son muchos más los autores y obras que los señalados en este epígrafe.

En el ámbito de estudio del español peninsular, destacamos los trabajos de Haverkate (1987, 1994, 2001, 2003, 2004), Fant (1989, 1992, 1995, 1996, 1999, 2000, 2001, 2007a, 2007b), Blas Arroyo (1994, 1996, 2001, 2010), Chodorowska-Pilch (1997, 1999, 2001, 2002, 2003), Curcó (1998), Bravo (1998a, 1999, 2001, 2003a, 2003b, 2004, 2005a, 2005b, 2005c, 2008a, 2008b, 2008c, 2010), Carrasco Santana (1998, 1999, 2000), García Vizcaíno (1998, 2001, 2006, 2008, 2010), Díaz Pérez (1999, 2003), Hernández Flores (1999, 2002, 2003a, 2004a, 2004b, 2006a, 2006b, 2008, 2010), Iglesias Recuero (2001, 2010), Bernal (2005, 2006a, 2006b, 2007, 2008, 2010), Contreras Fernández (2006, 2008), Gómez Sánchez (2006), Barros García (2005) y Barros García y Barros García (2007).

También centrada en el español peninsular, subrayamos la labor realizada por dos grupos de investigación: 1) Val.Es.Co. (Valencia Español Coloquial), integrado por profesores y becarios de investigación de los Departamentos de Filología Española de las Universidades de Valencia y Alicante. Dichos miembros han publicado numerosos trabajos sobre la atenuación y la intensificación como categorías pragmáticas generadoras de efectos corteses (Briz, 1995, 1998, 2002, 2003, 2005, 2007, 2008, 2011; Briz e Hidalgo, 2008; Hidalgo, 2006, 2007; Albelda, 2002, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007a, 2007b, 2008, 2009, 2010) y el papel de la entonación en la producción de (des)cortesía (Hidalgo, 2007, 2011). La mayor parte de estos trabajos emplean la conversación coloquial española como base sobre la que estudiar esas estrategias, recursos y procedimientos que se emplean para la expresión de (des)cortesía, en ocasiones contrastando este género discursivo con la entrevista. 2) En la Universidad de Sevilla, el grupo “Argumentación y persuasión en Lingüística” ha realizado también una intensa y prolífica investigación sobre (des)cortesía, documentada en varios libros, artículos y actas de congresos acerca del valor (des)cortés de algunos marcadores discursivos, interjecciones y otras construcciones lingüísticas (Alcaide Lara, 2008; Fuentes Rodríguez, 2008, 2011; Fuentes Rodríguez y Alcaide Lara, 2008, 2009; Brenes Peña, 2007b, 2008, 2009, 2011; etc.), así como investigaciones sobre el análisis de la (des)cortesía en los medios de comunicación: publicidad (Alcaide Lara, 2009, 2010), programas y debates televisivos (Alcaide Lara, 2007, 2008; Brenes Peña, 2007a, 2008, 2009), Internet (Fuentes Rodríguez, 2009a, 2009b), etc. Asimismo, este grupo de

investigación ha organizado reuniones de carácter científico y cursos específicos sobre (des)cortesía.

Como señala Placencia (2007: 118), el español peninsular es, posiblemente, la variedad del español más estudiada, seguida por el español argentino, que cuenta con las investigaciones de Boretti (2000, 2001, 2003a, 2004), Bravo (2002), Sánchez Lanza (2003), García (2004a, 2008), García Godoy (2001/2002, 2005), Cordisco (2005), Kaul de Marlangeon (2005, 2006, 2009), entre otros.

Para el análisis de otras variedades nacionales del español, sobresalen las investigaciones de Bolívar (1994, 2001, 2002, 2004, 2005, 2006), García (1998, 2002, 2003, 2004b, 2008), Álvarez Muro (2002), Álvarez Muro, Carrera de la Red, Chumaceiro y Valeri (2008), sobre la cortesía en el español venezolano. García (1992, 1993, 1996) se ocupa también del español peruano y ha realizado diversos estudios contrastivos especializados en el análisis de la forma en que peruanos y venezolanos reprenden y responden a una reprimenda (García, 2003, 2004).

Valdés y Pino (1981), Fant (1996), Félix-Brasdefer (2004, 2006, 2008), Rodríguez Alfano, Flores Treviño y Jiménez Martín (2008), Rodríguez Alfano (2009) y Rodríguez Alfano y Jiménez Martín (2010) centran su investigación en el español mexicano o en el contraste del español mexicano y el español dominicano (Félix-Brasdefer, 2008). Schrader-Kniffki (2001, 2004) estudia la dinámica de la imagen social de los zapotecas bilingües en Oaxaca y la formulación cortés de peticiones y promesas por hablantes de español mexicano. Curcó (1998), Curcó y De Fina (2002) reflexionan en torno a la expresión de la cortesía verbal en el español de México y el español peninsular. Por su parte, Bravo (1998b) presenta un estudio de las imágenes sociales de hablantes españoles, mexicanos y suecos; y Grindsted (1994) sobre la organización del espacio interactivo en negociaciones mexicanas, españolas y danesas.

El español uruguayo es el objetivo de los trabajos de Márquez Reiter (1997a, 2000, 2001, 2002a, 2002b, 2003); el chileno es estudiado por Cordella (1990), Puga Larrain (1997) y Albelda (2008); y el ecuatoriano por Placencia (1996, 1998, 2001,

2005, 2008), Placencia y Yépez Lasso (1996) y Placencia y García (2005). Por otro lado, Placencia es coeditora junto a Bravo (2002) y junto a García (2007) de dos libros colectivos sobre la cortesía lingüística y los actos de habla en español.

En Bravo (2001: 304-305) podemos encontrar referencias a otras investigaciones, como la de Herrero Muñoz (1997), dedicada al uso de las fórmulas de tratamiento en español cubano, variedad del español de la que también se ocupa Ruzickova (1998); la de Rey (1997), sobre las implicaciones sociales del uso del voseo en español nicaragüense; la de Hasbún y Solís (1997), que analiza los usos asimétricos de las formas de tratamiento en el español costarricense, variedad del español también estudiada por Murillo Medrano (2003, 2004, 2006a); y la Delgado (1995), que contrasta el español peninsular con el colombiano, siendo el colombiano también el objetivo de Areiza Londoño (2006), Escamilla Morales, Morales Escorcía, Torres Roncallo y Henry Vega (2004), Escamilla Morales, Morales Escorcía y Henry Vega (2008) y Escamilla Morales (2010).

Finalmente, destacamos la investigación de Ferrer y Sánchez Lanza (2002) sobre la realización de diferentes actos de habla corteses en el español de América en general.

Los estudios aquí señalados muestran las diferentes predilecciones que cada sociedad presenta en cuanto al uso de la cortesía y la importancia de una u otra vertiente de la imagen. Como indica Félix-Brasdefer (2008), siguiendo la terminología de Scollon y Scollon (2001), en general, las variedades del español peninsular, el español venezolano, el español dominicano y el español colombiano, muestran preferencia por el *involvement*, es decir, por la expresión de solidaridad, de cercanía, de afiliación entre los miembros del grupo. Para ello, los hablantes emplean estrategias discursivas como el uso del nombre propio del oyente –para mostrar conexión con éste– y la manifestación expresa de atención e interés. Por su parte, las variedades del español chileno, el ecuatoriano, el peruano, el mexicano y el uruguayo, se orientan hacia la manifestación de *independence* ‘independencia’, invirtiendo grandes esfuerzos en la expresión de respeto y al uso de un lenguaje formal e indirecto. Así lo expresa el autor:

(Involvement may occur between participants where there is *confianza* ('trust'), solidarity, or affiliation between the interlocutors, that is, being able to express the speaker's true intentions without offending or imposing on the interlocutor (e.g., a direct request or an insistence to an invitation). On the other hand, independence reflects the fact that a person may behave with some degree of autonomy, give options or alternatives to the interlocutor, apologize to the interlocutor for not complying with an invitation, a request, or a suggestion, express uncertainty through indefinite replies or mitigated responses, and/or convey minimal assumptions about the interlocutor's wants by means of reasons or explanations (Félix-Brasdefer, 2008: 87-88)<sup>117</sup>.

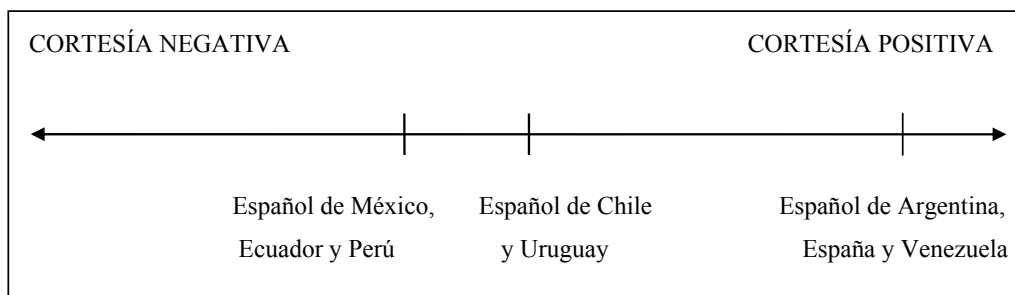
Desde un punto de vista intercultural, resulta importante conocer las diferencias culturales en cuanto a la forma, uso y funciones de la cortesía en cada sociedad. En el caso de la cultura española, conviene saber que ésta hace un mayor uso de la valorización cortés –tal y como venimos explicando–, de manera que el peso del acto que amenaza la imagen tiende a sentirse menor, las imposiciones se consideran pequeñas, la distancia social no es una frontera insuperable en la interacción comunicativa y el poder de los interlocutores no suele ser muy grande. Es decir, las necesidades de imagen que explicarían los comportamientos de los hablantes del español peninsular, no conceden demasiada importancia a la no imposición sobre la libertad de acción de los demás, sino que dedican sus interacciones a lograr climas de alianza y de conocimiento mutuo. Una de las manifestaciones lingüísticas de la cortesía valorizadora son los mecanismos explícitos dirigidos a alabar la imagen del oyente, como el cumplido, con el que se busca el reforzamiento de la relación social entre los interlocutores (vid. § 5.2.1 para el análisis de los cumplidos y piropos documentados en el corpus).

---

<sup>117</sup> [La implicación puede ocurrir cuando hay confianza entre los participantes, solidaridad o afiliación entre los interlocutores, es decir, cuando uno es capaz de expresar sus verdaderas intenciones sin ofender o imponerse al interlocutor (por ejemplo, hacer una pregunta directa o insistir con una invitación). Por el otro lado, la independencia se refleja cuando una persona debe comportarse con cierto grado de autonomía, dar opciones o alternativas al interlocutor, disculparse por no aceptar una invitación del interlocutor, una petición o una sugerencia, expresar incertidumbre por medio de contestaciones poco definidas o respuestas mitigadas, y/o hacer asunciones mínimas sobre los deseos del interlocutor por medio de razones o explicaciones].

Basándose en las conclusiones alcanzadas por varias investigaciones sobre la cortesía en el mundo hispánico, Márquez Reiter y Placencia (2005: 190) diseñan una especie de *continuum* en el que se establece la posición de cada variedad del español con respecto a la tendencia hacia la cortesía mitigadora o hacia la cortesía valorizadora –denominadas cortesía negativa y positiva por las autoras–, que pasamos a representar a continuación:

**Diagrama 2.** *Tendencia hacia la cortesía negativa/positiva en las culturas hispánicas*



(Márquez Reiter y Placencia, 2005: 190)

Por ejemplo, en el estudio de Curcó y De Fina (2002), mencionado anteriormente, donde se compara la forma de expresión de cortesía en el español mexicano y en el español peninsular, las autoras llegan a la conclusión de que los mexicanos aprecian más la expresión de deferencia, es decir, el reconocimiento explícito del estatus o poder social del interlocutor, mientras que los españoles parecen permitirse más fácilmente la expresión de los puntos de vista individuales sin reparar demasiado en si esto los pone en contraposición con sus interlocutores. En el estilo de interacción español se tiende a valorar más la espontaneidad y la libre expresión, mientras que las muestras de deferencia parecen manifestarse de manera implícita, más que abiertamente. Todo esto puede deberse a la situación general de la sociedad mexicana, en la que las desigualdades económicas y sociales, así como las formas de autoritarismo y control público, se registran de manera más aguda que en la sociedad española, lo que puede haber llevado a una mayor valoración por parte de los mexicanos de las dimensiones de distancia social y poder relativo, influyendo en las elecciones que

hagan los hablantes para la formulación de sus contribuciones comunicativas y para el empleo de sus estrategias discursivas.

Dado que las diferencias con respecto a la tendencia hacia la cortesía mitigadora o valorizadora pueden dar lugar a conflictos y malentendidos interculturales, estimamos necesarios nuevos planteamientos en la enseñanza de idiomas, que atiendan al componente cultural de la lengua. En este sentido, nos parece significativa la siguiente cita de Leech (1983: 84), con la que cerramos este epígrafe. En ella, el autor habla sobre los problemas que los contrastes entre culturas pueden ocasionar para la imagen de los hablantes y para la eficacia comunicativa:

I am aware that people typically use “polite” in a relative sense: that is, relative to some norm of behaviour which, for a particular setting, they regard as typical. The norm may be that of a particular culture or language community. For example, I have been seriously told that “Poles/Russians/etc. are never polite”, and it is commonly said that “the Chinese and Japanese are very polite in comparison with Europeans”, and so on. These stereotypic comments are often based on partial evidence, and one of the tasks of what I earlier called “sociopragmatics” is to examine the extent to which language communities do differ in their application of the PP (= Politeness Principle, H. H.) (Leech, 1983: 84).<sup>118</sup>

### 3.3 PREMISAS CULTURALES ESPAÑOLAS

En § 1.2.1 explicábamos el concepto de *premisa cultural*, aportado por Bravo (1998c) con el objetivo de lograr una mejor descripción de los fenómenos de cortesía en

---

<sup>118</sup> [Me doy cuenta de que la gente usa “cortés” fundamentalmente en un sentido relativo: es decir, relativo con respecto a cierta norma de comportamiento, que se considera típica de un contexto particular. La norma puede ser la de una cultura o comunidad lingüística determinada. Me han dicho en serio, por ejemplo, que “los polacos/rusos/etc., no son nunca corteses” y es una opinión común que “los chinos y japoneses son muy corteses en comparación con los europeos”, etc. Estas observaciones estereotipadas están basadas muchas veces en una evidencia parcial, y una de las tareas de lo que he llamado antes “sociopragmática” es investigar hasta qué punto las comunidades lingüísticas difieren en la aplicación del Principio de Cortesía]. La traducción es de Haverkate (1994: 96).

cada cultura. Las premisas culturales forman parte de la competencia cultural y de los conocimientos inconscientes compartidos por los integrantes del grupo, y se manifiestan en su imagen social básica, la cual orienta los comportamientos comunicativos del grupo. Por tanto, atender a las premisas culturales significa analizar la influencia que los contextos socioculturales tienen en la explicación de la fuerza ilocutiva de los enunciados.

Bravo (2010: 19) considera indispensable la atención a la premisas culturales para la realización de cualquier estudio de la cortesía en corpus naturales, “ya que dan cuenta de los supuestos que subyacen a las interpretaciones del/ de la analista”. Por este motivo, señalamos a continuación algunas de las premisas culturales que varios autores han considerado para el español peninsular:

a) La originalidad y la conciencia de las propias cualidades son dos aspectos valorados positivamente en España. El individuo que se autoestima merece la admiración, interés y aprecio del grupo. Por ello se muestra capaz de exhibir o ratificar sus virtudes. Esta premisa da cuenta de representaciones o contenidos de la imagen de autonomía, y se refiere a la autoafirmación del individuo dentro del grupo<sup>119</sup>. Está ligada al sentimiento de orgullo, el cual puede ser manifestado de forma expresiva y clara, lo que da lugar a modos de acción e interacción directos y frontales (Bravo, 1999: 168-170).

b) Asimismo, el honor es uno de los contenidos de la imagen de autonomía española (Briz, 2003, 2005). Este concepto aparece frecuentemente relacionado a cualidades de una personalidad social ideal que, si son cuestionadas, el individuo tiene la obligación de defender. Esto puede ocurrir si se pone en tela de duda su honradez o su palabra, por ejemplo, o si alguna persona de su entorno familiar, laboral o de amistad es criticada.

---

<sup>119</sup> Con esta idea coincide también Hernández Flores (1999), quien corrobora, en su corpus de conversaciones coloquiales españolas, que la autoafirmación es un comportamiento habitual y aceptable como medio para satisfacer los deseos de imagen de autonomía.



c) Existe libertad de expresión y tolerancia hacia las opiniones divergentes (Bravo, 1999).

d) Gusto por la confrontación discursiva, la cual se demuestra en el hecho de que, en ocasiones, los conflictos no generan peligro para las relaciones interpersonales sino que, por el contrario, sirven para fortalecerlas (Bravo, 1999; Bernal, 2007).

e) Una de las vías de confirmación de las propias cualidades positivas es el aprecio de los demás. Por este motivo, se trasladan a la conversación cotidiana modelos de confianza y principios de no ofensa interpersonal propios de la interacción familiar y con amigos. Se aprueba la demostración de afecto, la consideración y la cercanía, basada en el conocimiento mutuo y en los acuerdos implícitos. Se estima necesario confiar en el otro y actuar expansivamente, con generosidad y sinceridad. La confianza es un regalo que se gana. Las relaciones sociales están jerarquizadas de acuerdo al grado de confianza existente entre los individuos. En la comunicación, esos grados indican hasta qué punto podrá el hablante expresarse sin temor a ofender. Si alguien muestra confianza en ti, significa que te considera como un miembro del grupo, algo que se siente de manera muy positiva y que permite al hablante expresar libremente sus ideas. La falta de confianza entre familiares y amigos es vista muy negativamente (Hernández Flores, 2003a).

g) Se otorga alta valoración social a la amistad, al desinterés, a la disponibilidad, como extensión de la relación familiar. El aprecio interpersonal, una vez establecido, conduce al consenso y al mantenimiento de la cohesión del grupo. Si bien existe una idea de reciprocidad, en el sentido de que el individuo se siente en la obligación moral de atender a los beneficios mutuos que la gente puede esperar a partir de ciertos actos, esta expectativa no es dominante ni comprometedora, privilegiándose, más bien, la gratitud (Bravo, 1999).

h) Es deseable y agradable la conversación, lugar de encuentro interpersonal (Bravo, 1999).

Estas premisas culturales ayudan a entender que ciertas actividades comunicativas del español no deban considerarse como corteses ni como descorteses, puesto que responden a motivaciones diferentes a las señaladas por Brown y Levinson ([1978] 1987) para la cultura anglosajona. En la cultura española, autonomía y afiliación no resultan equiparables a la imagen negativa inglesa y, en ocasiones, tampoco a la imagen positiva, puesto que este último concepto está más relacionado, en España, con la búsqueda de proximidad y de afectuosidad que con la de estimación social. Para ilustrar la relación de las premisas culturales españolas con su manifestación formal en la comunicación y sus efectos, reproducimos, a continuación, dos tablas diseñadas por Bravo (1999: 170-171) para la imagen básica de autonomía y de afiliación en España. En la primera tabla se muestra la imagen del español como persona individual y, en la segunda, la imagen global del grupo español.

**Tabla 7.** *Imagen básica del español como ser individual*

PREMISAS	CONTENIDOS	COMPORTAMIENTOS	EFECTOS
	Verse/ser visto	Manifestar	
(a)	AUTONOMÍA Original, consciente de sus buenas cualidades	Que A* es original, consciente de sus buenas cualidades	(1) Experimentar aprecio por sí mismo al confirmarse socialmente
(c)	AUTONOMÍA Convencido de sus propias opiniones	Que A está convencido de sus opiniones	Ídem (1) y (2). Confirmar la validez de las propias opiniones al confrontarlas con las de los demás.

(f)	AUTONOMÍA Con derechos a la integridad de su personalidad social ideal	Que A rechaza la falta de respeto de B hacia su personalidad social ideal		Ídem (1)
(b)	AUTONOMÍA Con derechos a que no se cuestione el propio valor	Que A rechaza toda acción de B encaminada a menoscabar la conciencia de A acerca del propio valor		Ídem (1)
(e)	AFILIACIÓN Objeto de confianza interpersonal	Que A experimenta confianza interpersonal por B  Por ejemplo: mostrando que comparte cosas con B, familiaridad y falta de temor, que lo conoce y experimenta cercanía interpersonal con él, que no hay ánimo de ofensa.	Que haya falta de confianza interpersonal  Por ejemplo: mostrando una cortesía excesiva hacia B, cuidando de no introducir temas conflictivos, no haciendo comentarios sobre sí mismo o sobre otras personas del entorno común, evitando el trato, etc.	(1) Experimentar pertenencia al grupo.  (2) Establecer principios de no ofensa
(f)	AFILIACIÓN Merecedor de aprecio interpersonal	Que A reconoce, confirma o acepta la personalidad social ideal de B	Que A no reconoce, no confirma o no acepta la personalidad social de B	(3) Experimentar la confirmación de sus derechos a ser un miembro digno del grupo

(Bravo, 1999: 170-171)

**Tabla 8.** *Imagen básica del español como grupo*

PREMISAS	CONTENIDOS	COMPORTAMIENTOS	NECESIDAD
	Verse/ser visto	Manifestar	
(e)	Cohesionados por la confianza interpersonal	Que A y B experimentan confianza interpersonal mutua	Afiliación
(f)	Cohesionados frente al grupo ajeno por los códigos del propio grupo	Que A y B rechazan los ataques a la imagen del propio grupo por parte de C y D (el grupo ajeno)	Afiliación y autonomía

(Bravo, 1999: 171)

En definitiva, las premisas culturales plantean la necesidad de no trasladar directamente ningún modelo de cortesía de una cultura a otra, sino indagar en el conocimiento de los contenidos particulares que caracterizan la imagen social de los distintos grupos sociales, y los contenidos que corresponden a las imágenes de los roles sociales y situacionales que se ponen en juego en la interacción.

Pese a las ventajas que supone esta nueva metodología, hemos de anotar que al partir de premisas culturales podemos caer en el error de abusar de la subjetividad o de llevar los resultados de nuestras investigaciones a una excesiva simplificación, como nos advierten Murillo Medrano (2003: 130-131) y Spencer-Oatey (2008a). Por ejemplo, Murillo Medrano (op. cit.) apunta que al hacer conclusiones sobre cómo se habla español en España, Venezuela o cualquier otro país, estamos englobando en un mismo bloque comunidades lingüísticas que no siempre comparten los mismos contenidos de imagen social; y Spencer-Oatey (op. cit.) indica que se representan las tendencias generales del grupo como un todo, sin tener en cuenta la enorme diferenciación que puede haber entre cada uno de sus miembros. En cuanto a la falta de objetividad, el hecho de que el investigador formule hipótesis acerca de su propia cultura, implica hacer una valoración de su propio ser, de su identidad y, aunque no lo quiera, puede verse influenciado por la subjetividad. Por estos motivos, en nuestro análisis de corpus trataremos de evitar, en lo posible, la realización de afirmaciones que no estén

soportadas científicamente por el propio corpus, ciñéndonos a la formulación de conclusiones basadas en los datos obtenidos por medio del análisis.

### **3.4 CULTURA DE SOLIDARIDAD: PREDOMINIO DE LA CORTESÍA VALORIZADORA**

Como hemos ido subrayando, la cortesía es un fenómeno ligado a la adecuación de nuestras actuaciones comunicativas a las expectativas creadas por una cultura para esa situación concreta. En el caso de la cultura española, apuntábamos en la descripción de las premisas culturales que uno de los contenidos de la imagen de afiliación española es la confianza, entendida como el saber a qué atenerse con respecto al otro y poder hablar y actuar sin temor a ofensas.

En sus estudios sobre la cortesía en la conversación entre familiares y amigos españoles, Hernández Flores (1999, 2002, 2003a) corrobora el valor que se otorga en España a la confianza: tener confianza se siente como algo positivo, siempre y cuando ésta se dé en el medio adecuado y/o con la persona apropiada. La confianza influye en la menor necesidad de uso de la cortesía mitigadora, permitiendo al hablante invadir el espacio personal del oyente, sin que esta invasión sea concebida como una imposición o atentado contra la intimidad. Como explica Carrasco Santana (1999: 32-33):

[E]n situaciones de acusada distancia social, no mostramos interés por determinadas cuestiones referentes a nuestro interlocutor porque podrían amenazar su imagen personal y resultar, consecuentemente, descorteses; por el contrario, cuando existe una relación de familiaridad, lo descortés sería no mostrar interés por los asuntos de nuestro interlocutor (Carrasco Santana, 1999: 32-33).

Con esta idea coinciden también Albelda (2004) y Briz (2006), quienes explican que las situaciones de mayor familiaridad precisan establecer lazos más fuertes, lo cual se consigue más fácilmente mediante la realización de actos corteses valorizadores que

mediante la evasión de amenazas comunicativas. En palabras del Carrasco Santana (1999: 33):

Se puede decir, por tanto, que en situaciones de familiaridad no se produce una menor frecuencia de aparición de actos corteses, sino que el modo en que se manifiestan es distinto, y que la cortesía mitigadora cobra una mayor importancia que en aquellas situaciones en que la familiaridad es escasa (Carrasco Santana, 1999: 33).

Estas preferencias culturales y pautas interactivas pueden resultar chocantes para miembros de otras culturas, que se sienten incómodos con la actuación de los españoles por entrometerse en su vida privada y por no utilizar fórmulas como “perdón” o “gracias” en contextos donde ellos sí las utilizarían. Por ejemplo, si un inglés pasa por tu lado y, aún sin rozarte, piensa que ha interferido en tu espacio personal, es muy probable que se disculpe, mientras que un español no lo vería necesario. Lo mismo ocurre con los agradecimientos, que ya señalamos anteriormente: los españoles no suelen agradecer las acciones rutinarias, como es el caso de la relación camarero-cliente, en la que un holandés, según Haverkate (2003, 2004), siempre agradece.

Hickey (1991: 4) llega a estas mismas conclusiones en su estudio comparativo entre el inglés británico y el español peninsular, como puede verse en la siguiente cita, en la que destaca el papel preponderante de la cortesía valorizadora en la cultura española:

We postulate that Spaniards are more tolerant of, or less sensitive to, intrusions on their privacy, their notional territories, their physical rights and their ability to do what they like, including the prerogative not to cooperate with others in a given situation, than members of a corresponding British group would be. This is manifested in an obvious way in their different, though not less “polite” use of formulas like *Por favor* and *Gracias*, which tend to be used in their literal sense, that is, in asking of giving thanks for a personal favour, as distinct from

a service that is part of one's duty, such as a shop assistant's duty to serve, and a customer's duty to pay for an article purchased (Hickey, 1991: 4)<sup>120</sup>.

Como señala el propio autor, este tipo de diferencias no nos debe llevar al error de considerar a unas culturas más corteses que a las otras, ya que se trata simplemente de diferentes concepciones de la cortesía. Esta misma advertencia es realizada por Hirschon (2001: 29), cuando afirma que “in UK English, ‘thanks’ is used in ways which can appear superfluous and even ridiculous from the Greek point of view. Conventions regarding politeness terms, as well as apologies, are frequently the sad source of cross-cultural misinterpretation”<sup>121</sup>.

Para poder entender las actuaciones y prioridades de cada grupo social, así como el distinto uso de estrategias corteses, recordemos de nuevo la diferencia propuesta por Haverkate (2004: 56-58) entre culturas de acercamiento o solidaridad y culturas de distanciamiento. Así, las colaboraciones con la producción del enunciado, las manifestaciones de contacto, la insistencia en los ofrecimientos, etc., son más comunes en las culturas de solidaridad, como la española, para satisfacer las necesidades de afiliación del individuo, mientras que los agradecimientos y disculpas aparecerán con mayor frecuencia en las culturas de distanciamiento, como la inglesa, para respetar los requerimientos de la imagen de autonomía. Consecuentemente, las manifestaciones de la cortesía valorizadora ocupan un papel secundario en estas segundas culturas (Briz, 2006).

---

<sup>120</sup> [Postulamos que los españoles son más tolerantes, o menos sensibles, a intrusiones en su privacidad, su territorio conceptual, sus derechos físicos y su capacidad para hacer lo que quieran, incluida la prerrogativa de no cooperar con otros en una situación en la que miembros del correspondiente grupo británico lo harían. Este hecho se manifiesta de manera obvia en el diferente, pero no menos “cortés”, uso de fórmulas como *Por favor* y *Gracias*, que tienden a ser utilizadas con su sentido literal, esto es, cuando se pide o se agradece un favor personal, pero no cuando se ofrece un servicio que forma parte de las obligaciones de alguien, como es el caso de la obligación del dependiente de una tienda a servirte, así como del cliente a pagar por el artículo adquirido].

<sup>121</sup> [en inglés británico, “gracias” se usa de una manera que puede parecer superflua e incluso ridícula desde el punto de vista griego. Las convenciones relacionadas con la cortesía, así como con las disculpas, son a menudo el triste origen de los malentendidos crossculturales].

### 3.5 EVOLUCIÓN DE LA SOCIEDAD ESPAÑOLA: INFLUENCIA EN EL EMPLEO DE LA CORTESÍA

Diversos investigadores han observado que, desde finales de los años 60, la sociedad española tiende “a simplificar los usos lingüísticos con el fin de hacer más flexible la estratificación social y procurar que resulten más fluidas las relaciones humanas” (Carrasco Santana, 1999: 33-34). Un claro ejemplo de esta simplificación lo encontramos en el uso actual de las fórmulas de tratamiento<sup>122</sup>. El tuteo se ha extendido a situaciones en las que no existe familiaridad. Ello no equivale a un avance del trato irrespetuoso, sino que, tal y como explica Blas Arroyo (1994: 40), podría estar produciéndose una evolución lenta y progresiva del inicial predominio de las estrategias de cortesía mitigadora –asociadas a la mayor valoración de la deferencia, las muestras de respeto y la distancia, como representaría el uso de *usted*–, a un aumento del aprecio por las estrategias de cortesía valorizadora.

El resultado directo de esta evolución es que los hablantes dan preferencia a la manifestación de sentimientos de igualdad, a la creación de redes de solidaridad con sus interlocutores, por lo que el empleo de *usted* en situaciones donde se esperaría un *tú*, no se percibe como muestra de cortesía, sino como un molesto deseo de conservar las distancias. En relación con este último dato, está documentado en todas las épocas que el cambio brusco de la forma habitual de familiaridad entre dos participantes se vincula con el enojo y la reprimenda y, en este sentido, se convierte en un intensificador de la fuerza ilocutiva de actos de habla como la crítica, la reprobación o el reproche (Blas Arroyo, 1994).

Montoya Ramírez (2008: 586-587) encuentra la explicación de este fenómeno en los cambios que se han ido produciendo en España como consecuencia de la desaparición de ciertas barreras sociales y la extensión del concepto de igualdad. La rápida y exitosa propagación del *tú* ha contado, en opinión de la autora, con el apoyo de

---

<sup>122</sup> Vid. Hummel, Kluge y Vázquez Laslop (Eds.) (2010) para una detallada revisión de la evolución de las fórmulas de tratamiento en español y su situación y uso actual.

Destacamos también el estudio sincrónico y diacrónico de las fórmulas de tratamiento llevado a cabo por Montoya Ramírez (1998, 2000, 2008), García Godoy (1999, 2001/2002, 2005) y Calderón Campos (1999, 2001, 2002, 2007, 2008).



los medios de comunicación, desde donde se ha difundido eficazmente. Con esta misma idea coincide Pedroviejo Esteruelas (2004), para quien la extensión del tuteo es fruto de una evolución de las sociedades hispánicas modernas y democráticas, que abogan por la supresión de las diferencias sociales y los prejuicios jerarquizadores.

Ya en 1960, en su estudio sobre las reglas de tratamiento diádico, Brown y Gilman (1960: 260-261) lanzaron la hipótesis de que se estaba produciendo una creciente extensión del ámbito de la solidaridad informal, es decir, del número de relaciones consideradas lo suficientemente solidarias como para tutearse. Este hecho ha contribuido al uso de *tú* como forma adecuada de tratamiento, incluso cortés, en situaciones cada vez más numerosas, dado el carácter de marcador de proximidad grupal que tiene. En el polo opuesto, la elección de *usted* vendría a representar el mantenimiento de las reglas conservadoras y tradicionales, relacionadas con la cortesía mitigadora.

No obstante, variables como la edad, el estatus del receptor y el grado de confianza entre los interlocutores, aún resultan claves en la predilección por una forma de trato u otra. Además, Sánchez Lanza (2003: 337) considera fundamental que atendamos a la entonación como indicio para considerar cortés o descortés el traslado de fórmulas de tratamiento propias de las relaciones familiares, al trato con desconocidos: la entonación determinará si debe tomarse como un signo de acercamiento o como un abuso de confianza.

Hemos tomado la evolución del empleo de las fórmulas de tratamiento sólo como una muestra del progreso de las relaciones solidarias en la sociedad española. Como indica Igleasias Recuero (2001), este progreso no implica una paulatina desaparición de la cortesía, sino un cambio cualitativo de las manifestaciones cortesas, que aboga por las muestras de acercamiento entre los interlocutores en lugar de las muestras de deferencia. La cortesía valorizadora se convierte así en un factor clave para saber cómo interactuar e interpretar la interacción comunicativa española.

### 3.6 RESUMEN Y VALORACIÓN

1. Diversos investigadores han trabajado en la búsqueda de una mejor comprensión del fenómeno (des)cortés en la cultura hispánica –su funcionamiento, su uso, sus funciones, etc.– y han llegado a la conclusión de que el sistema de cortesía empleado por los hablantes de español es un sistema basado en el acercamiento, donde los hablantes no se esfuerzan por mantener distancia social o demostrar que la respuesta del interlocutor no está siendo coaccionada, ni están preocupados por evitar el riesgo potencial de ofender a otros o de ser ofendidos. Por ello, una ratificación general de la personalidad del interlocutor es crucial y ésta –ya sea por sí misma o en combinación con el respeto a las preocupaciones por la imagen negativa, que sin embargo, son de menor importancia–, es conducente a transacciones exitosas y armoniosas (Ruzickova, 1998)<sup>123</sup>.

2. Basándonos en estos estudios, nos oponemos a la idea generalizada de que la conversación coloquial española es menos cortés que la conversación formal, como trataremos de demostrar con el análisis de corpus. La cultura española peninsular no es, en general, menos cortés que otras culturas, como la mexicana, la china o la inglesa. Esta es una creencia errónea basada, fundamentalmente, en el hecho de que en la interacción española peninsular no abundan las muestras de deferencia ni los recursos atenuantes, comúnmente asociados con la expresión de cortesía (Albelda, 2004; Briz, 2006). La sociedad española sí hace uso de la cortesía como recurso comunicativo, incluso en contextos de gran confianza –entre familiares, amigos, etc.–, lo que ocurre es que se ha producido una evolución de los valores sociales, donde el reconocimiento del estatus superior/inferior de los interlocutores ha ido dejando paso a la preferencia por mostrarse próximo y establecer relaciones cercanas, solidarias. Dicha evolución lleva emparejado el predominio de la cortesía valorizadora, en detrimento de la cortesía mitigadora. Este tipo de cortesía no suele manifestarse por medio de atenuantes sino, más bien, de intensificadores, es decir, por medio de otros recursos expresivos distintos a los habitualmente relacionados con la cortesía.

---

<sup>123</sup> Ruzickova (1998) se refiere al español cubano, pero consideramos que esta afirmación sirve también para describir al español peninsular.

3. Por todo ello, consideramos fundamental que se continúen realizando estudios pragmáticos sobre cortesía y, especialmente, estudios que profundicen en la descripción empírica de la función y forma de la cortesía valorizadora. Éste es el objetivo de nuestro trabajo: intentar contribuir a un mejor conocimiento del papel, los procedimientos formales y las estrategias para la expresión de cortesía valorizadora en la conversación coloquial española.

En el próximo capítulo, repasaremos algunos modelos que se han utilizado para la recolección de corpus y para el análisis del discurso, prestando especial atención a las propuestas centradas en el género conversacional y en el estudio de la cortesía. Asimismo, explicaremos las características del corpus que sirve de base a nuestra investigación, así como la metodología que hemos seguido para la descripción y sistematización de las muestras de cortesía valorizadora en él documentadas.

## CAPÍTULO 4

# ***CORPUS Y METODOLOGÍA DE TRABAJO***

“La conversación es una de las actividades más típicamente humanas. Es la forma primera y primaria en que se manifiesta, en que existe el lenguaje y hemos de entenderla, además, como una práctica social a través de la cual se expresan y se hacen posibles otras prácticas”

Tusón Valls (1997: 11)

### **4.1. INTRODUCCIÓN**

Al repasar las principales líneas investigadoras sobre cortesía, hemos ido descubriendo que, gracias a las aplicaciones del análisis pragmático intercultural, se ha demostrado que la concepción de lo que es ser cortés y sus manifestaciones comunicativas varían en las distintas culturas del mundo. Esto se debe, como ya hemos visto, a que la cortesía es un fenómeno sociocultural, por lo que depende de los distintos modos en que cada sociedad conciba las relaciones sociales.

En esta investigación, no llevaremos a cabo un estudio comparativo entre el español y otras culturas, sino que nos centraremos en el análisis de la cortesía valorizadora en un recopilatorio de conversaciones coloquiales entre hablantes de la

Comunidad Valenciana (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002). Trataremos de describir cualitativamente las diferentes manifestaciones de este tipo de cortesía documentadas en el corpus, el patrón interactivo que generan y las estrategias y recursos comunicativos más significativos para su expresión. Cada conversación va precedida por una ficha técnica que informa sobre el contexto comunicativo en el que ésta se desarrolla, las características de los interlocutores y su relación personal. Trataremos de determinar la influencia que ejercen esos parámetros extralingüísticos en la frecuencia, forma y función de la cortesía valorizadora.

Antes de pasar al análisis propiamente dicho, nos parece pertinente realizar algunas reflexiones teóricas y metodológicas con respecto a los distintos tipos de materiales sobre los que se pueden llevar a cabo investigaciones lingüísticas y algunos de los sistemas de recopilación de corpus más utilizados. Asimismo, repasaremos los principales enfoques empleados para el análisis de la lengua oral. Con estas explicaciones pretendemos justificar, a su vez, la elección de nuestros materiales y sistema de trabajo.

## **4.2 SISTEMAS DE RECOPIACIÓN DE CORPUS**

A principios de los años ochenta se inició un debate acerca del mejor sistema de recopilación de información para el estudio del lenguaje. A pesar de que muchos autores han defendido la idealidad de trabajar con el discurso natural y espontáneo, donde el hablante no está condicionado por el hecho de estar siendo observado y analizado, los cuestionarios para completar el discurso han sido y continúan siendo uno de los mecanismos más empleados en todo el mundo. No obstante, en los últimos años el análisis de material auténtico ha ido ganando terreno, y nuevos sistemas de recopilación de datos están apareciendo gracias a las nuevas tecnologías: el uso de ordenadores, Internet y grabaciones digitalizadas es cada vez más asequible, lo que ha contribuido a ampliar las herramientas y ámbitos de estudio, así como a elevar las expectativas sobre los resultados de las investigaciones pragmáticas.

La elección de qué metodología seguir ha de estar basada, fundamentalmente, en su compatibilidad con el paradigma y posicionamiento teórico adoptados en el estudio, de manera que permita al investigador alcanzar sus objetivos (Kasper, 2008: 301). Sin embargo, tal y como nos informa Díaz Pérez (2003: 77-86), todos los métodos se ven condicionados por dos factores, a saber, el grado en que la información está predeterminada o controlada por el instrumento de recogida y la modalidad de uso de la lengua que emplean los informantes.

Asumiendo que no existe ningún método perfecto, y vistas las diferencias entre los resultados obtenidos por unos y otros sistemas de recolección de datos, lo ideal sería combinarlos todos, para salvar las deficiencias y aprovechar las ventajas que cada uno ofrece.

En lo que sigue, repasaremos resumidamente cuatro de las herramientas que más se han empleado para la recopilación de corpus, señalando las ventajas y defectos que cada una de ellas presenta: los cuestionarios para completar el discurso, los tests de hábitos sociales, los juegos de rol y la observación directa.

#### **4.2.1 Cuestionarios para completar el discurso**

Los cuestionarios para completar el discurso fueron utilizados por primera vez en una investigación realizada por Levenston y Blum-Kulka (1978), centrada en la simplificación léxica. Desde entonces, se han empleado con gran frecuencia en estudios de pragmática intercultural y de la interlengua, aunque también han recibido numerosas críticas. Se trata de cuestionarios escritos que contienen varios diálogos precedidos por la descripción de la situación comunicativa, donde se incluye información sobre el escenario y la distancia social entre los participantes, así como la relación de poder entre ellos. Tras leer el diálogo, se pide a los informantes que, en respuesta a la situación que se les ha planteado, escriban el acto de habla que se intenta investigar, teniendo en cuenta el

contexto descrito previamente, como puede verse en el siguiente ejemplo, tomado de Blum-Kulka *et al.* (1989b)<sup>124</sup>:

(3)

En el vestíbulo de la biblioteca de una Universidad: Jim y Charlie han decidido quedar a las seis en punto para trabajar en un proyecto conjunto. Charlie llega a tiempo pero Jim llega una hora más tarde.

Charlie\_ ¡Estaba a punto de darme por vencido!

Jim\_ \_\_\_\_\_

Charlie\_ Vale, empecemos a trabajar.

La principal crítica que se ha lanzado contra este tipo de cuestionarios es que no son un fiel reflejo de la interacción real, entre otros motivos, porque la producción escrita supone un mayor esfuerzo comunicativo que la producción oral, de manera que el informante tiende a sintetizar sus respuestas. Además, el hecho de que el emisor tenga más tiempo para pensar en cómo organizar su intervención, produce la frecuente aparición de respuestas estereotipadas, poco cercanas a las que encontraríamos en la conversación cara a cara. También se argumenta, en contra de esta metodología, que algunas fórmulas y estrategias, como la evasión de dar una contestación, no suelen aparecer en estos cuestionarios, porque se fuerza al informante a escribir una respuesta.

Pese a todo, se han convertido en el instrumento de investigación más utilizado, porque presentan varias ventajas, como la posibilidad de recopilar gran cantidad de datos con relativa rapidez, o la facilidad de codificación de la información obtenida, puesto que al ser respuestas normalmente escritas, no necesitan transcripción. Asimismo, el hecho de que las situaciones comunicativas sean idénticas para todos los informantes, permite analizar la manera en que variables como la edad o el sexo influyen en la formulación de las respuestas.

Existe otra modalidad de cuestionario en el que se ofrece al informante opciones para elegir como respuesta, en lugar de pedirle que sea él el que escriba la contestación.

---

<sup>124</sup> Original en inglés.

Puede verse un ejemplo de este tipo de instrumento metodológico en (4), tomado de Rose (1992)<sup>125</sup>:

(4)

Estás cenando con la familia de tu amigo. La comida que la madre de tu amigo ha preparado está deliciosa, y quieres un poco más. ¿Qué dirías o harías?

- A. Esperaría a que la madre viera mi plato vacío y me ofreciera más comida.
- B. ‘Por favor, dame más comida.’
- C. ‘Esta comida está realmente deliciosa.’
- D. ‘¿Podría comer un poco más, por favor?’

Rose (1992) estudia la diferencia entre ambos tipos de metodología, y llega a la conclusión de que apenas si hay cambios entre los resultados de un tipo de cuestionario y otro, por lo que no ve la necesidad de incluir respuestas. Tampoco Johnston, Kasper y Ross (1998) aconsejan la inclusión de respuestas en los cuestionarios; en opinión de estos autores, la descripción situacional que se ofrece en los cuestionarios puede ser insuficiente para obtener el acto de habla deseado, pero la inclusión de respuestas puede resultar problemática, por ratificar actos de habla que podrían no corresponderse con los empleados en la interacción conversacional real.

En definitiva, coincidimos con Kasper (2008) en que los cuestionarios sólo deben emplearse cuando sean la metodología más adecuada al objeto de estudio, pero no porque sean la opción más sencilla de utilizar:

Questionnaires generate decontextualized self-report data and cannot replace observation and recording if pragmatic and discourse practices are the research goal. If the goal is to find out what people say or write they know about discourse practices and if general structural patterns and tendencies rather than contextual specifics and locally generated meanings are of interest, well-designed

---

<sup>125</sup> Original en inglés.



questionnaires are an appropriate and effective means of collecting data (Kasper, 2008: 301)<sup>126</sup>.

#### 4.2.2 Tests de hábitos sociales

Relacionados con los cuestionarios están los tests de hábitos sociales, muy utilizados en la actualidad para el estudio de la cortesía (Hernández Flores, 2002, 2003b, 2008b; Boretti, 2003b; Piatti, 2003a; Murillo Medrano, 2006a, 2008; Bernal, 2007, 2008; Contreras Fernández, 2008; entre otros autores).

Como método investigador, Moreno Fernández (1990: 102) clasifica los tests de hábitos sociales dentro de las estrategias indirectas de encuesta. El objetivo de esta técnica es conseguir datos que sean proporcionados por el informante inconscientemente. Pueden distinguirse técnicas indirectas menos estructuradas, como los *métodos proyectivos*, muy empleados por la psicología, puesto que permiten estudiar aspectos profundos de la personalidad –percepción del mundo, reacciones emocionales ante determinados estímulos, etc.– y, por otro lado, técnicas más estructuradas, como los tests, ampliamente utilizados en la sociolingüística.

En el ámbito de la cortesología, la finalidad de los test de hábitos sociales es obtener información sobre la concepción de la (des)cortesía y los contextos socioculturales en los que tiene lugar la actividad comunicativa (des)cortés, con la intención de lograr una mejor descripción e interpretación de ésta. Para ello, se distribuye un formulario entre hablantes nativos y se les hace una serie de preguntas relativas a su comportamiento social, como, por ejemplo, preguntarles qué harían ellos en determinadas situaciones propicias para la aparición de (des)cortesía. Las respuestas que los informantes aportan no deben tomarse como el verdadero comportamiento de esos hablantes, puesto que, tal y como señala Hernández Flores (2003b: 187), “no

---

<sup>126</sup> [Los cuestionarios generan información descontextualizada y no pueden reemplazar la observación y las grabaciones si la meta investigadora es la actividad pragmática y discursiva. Si el objetivo consiste en descubrir lo que la gente dice o escribe sobre las prácticas discursivas, y si se tiene más interés en los patrones estructurales generales y en las tendencias, que en aspectos contextuales específicos y la generación de significados según su localización, los cuestionarios bien diseñados son un método de recolección de datos apropiado y efectivo].

necesariamente corresponden con lo que dicen en una situación comunicativa real, sino con lo que consideran que es correcto decir”. Esto significa que el uso de test de hábitos sociales sólo debe entenderse como una fuente de información “para establecer algunas premisas sobre las características socioculturales del corpus que vamos a analizar” (Hernández Flores, 2003b: 187) y, por otra parte, como un complemento de apoyo para la interpretación del análisis de corpus.

Con esta intención, y basándonos en los tests elaborados por los autores anteriormente citados (Hernández Flores, 2002, 2003b, 2008b; Boretti, 2003b, Piatti, 2003a; Murillo Medrano, 2006a, 2008; Bernal, 2007, 2008; Contreras Fernández, 2008), hemos diseñado nuestro propio test de hábitos sociales, compuesto por ocho preguntas relacionadas con la noción de (des)cortesía en la conversación coloquial española. Con este test se ha pretendido indagar en la percepción que otras culturas tienen sobre los españoles, de manera que los resultados obtenidos ayuden a corroborar o a desmentir la afirmación de que la cortesía mitigadora es menos usual en la comunicación informal española, lo que ha podido contribuir a la generación de una imagen poco cortés de los españoles para los hablantes de otros países. Por ello se consideraron preguntas como “En la conversación cotidiana ¿hay alguna costumbre española que le resulte cortés/descortés en comparación con las de su país? ¿Cuál/es?” o “En general, ¿piensa que la forma de hablar de los españoles es más o menos cortés que la de otros países? ¿Por qué?”.

Antes de distribuir el test a los informantes, se realizó una prueba inicial entre diez sujetos de la provincia de Granada, con la intención de detectar fallas y posibles reiteraciones innecesarias o dificultades en la comprensión de los enunciados. Una vez pasada esta prueba y hechas las mejoras necesarias, se distribuyó el test a un total de cuarenta y cinco informantes, quince hablantes de español como lengua materna y treinta estudiantes de español como lengua extranjera, de entre los cuales quince eran alumnos holandeses de la Universidad de Nijmegen (Países Bajos) y quince eran alumnos ingleses de la Universidad de Birmingham (Reino Unido).

Algunos ejemplos de los ítems que componen el cuestionario son “¿Qué es para usted la cortesía?” y “¿Cree que es necesaria la cortesía en una sociedad?”. En cada

pregunta pedimos a nuestros informantes que razonaran sus respuestas y que aportaran ejemplos –cuando fuera posible y pertinente–. Entre los resultados obtenidos, cabe destacar que el 100% de los informantes subrayó la importancia de la cortesía para permitir la vida en sociedad: es necesario que existan normas de cortesía para mantener el respeto hacia los demás (32.2%), para tener buenas relaciones sociales, para facilitar la convivencia (10.8%), para favorecer el acuerdo, el entendimiento (7%) y la armonía (7%).

Para el 75% de los informantes, la (des)cortesía está relacionada tanto con el uso del lenguaje –verbal y no verbal–, como con la forma de comportarse socialmente. Sólo un 10% de los encuestados habló exclusivamente de (des)cortesía como reglas de urbanidad, es decir, de esa cortesía instrumental que diferenciábamos al principio (Haverkate, 1994) y que los informantes expresaron con normas de buen comportamiento como “Ceder el asiento a personas mayores y embarazadas en el autobús”, “No llegar tarde a una cita”, “Ayudar a quitarse el abrigo”, “No hablar por el móvil en la biblioteca”, etc. El 15% de las respuestas restantes se centraron en la (des)cortesía comunicativa – “Cuando una persona usa lenguaje, verbal y no verbal, no apropiado a la situación comunicativa”, “Utilizar lenguaje adecuado”, “Hablar sin cortesía”, etc.–.

Como hemos visto anteriormente, existen diferencias interculturales significativas en lo que respecta a la concepción de lo (des)cortés, su manifestación formal, su frecuencia de empleo y su necesidad de uso en cada situación comunicativa. Por ello, consideramos imprescindible que el alumno de cualquier lengua extranjera o segunda lengua aprenda ciertas nociones sobre (des)cortesía, e incluimos en el test la siguiente pregunta: “¿Considera importante que los alumnos de una lengua extranjera aprendan también lo que es cortés y descortés en esa cultura?”. Los informantes –entre los cuales un 66.6% son alumnos de E/LE– contestaron afirmativamente, con respuestas donde calificaban de fundamental dicho aprendizaje, entre otras razones, “para actuar correctamente en cada situación”, “no desentonar”, “no ofender”, “hacer amigos”, “evitar malentendidos y solucionar situaciones difíciles”, “tener más confianza, no tener miedo a relacionarse con gente española”, “mantener el respeto”, “facilitar la adaptación a la otra cultura”, “mejorar la comunicación”, etc.

La sexta pregunta del cuestionario pedía a los informantes que ordenaran, de más descorteses a menos, los siguientes comportamientos posibles en una conversación entre amigos: a) insultar, ridiculizar al amigo; b) gritar; c) interrumpir a la persona que está hablando; d) hablar de manera directa, sin usar muchos atenuantes –por ejemplo: *Cierra la puerta*, en vez de *¿Podrías cerrar la puerta, por favor?–*; e) tutear; f) hacer preguntas sobre la vida privada del otro; y g) hablar cerca de la otra persona, sin dejar mucho espacio entre los dos. Curiosamente, todos los informantes que participaron en la encuesta ordenaron dichos ítems de manera muy similar, sin importar su nacionalidad: para el 46.5%, lo más descortés es insultar o ridiculizar al amigo; para el 14.3%, gritar; para el 10.7%, interrumpir; seguidos, muy de lejos, por el uso directo del lenguaje, la intromisión en su vida privada y la proximidad corporal, con algo más de un 3.5% cada uno de ellos. El tuteo recibió la mínima puntuación en todos los tests analizados.

En otro apartado pedimos a los informantes que contaran algún caso donde apreciaran descortesía, y percibimos ya ciertas diferencias interculturales importantes: mientras que los ingleses sienten muy descortés no agradecer, no disculparse o no pedir las cosas por favor –el 33% de los informantes de esta nacionalidad incluyó esa descripción en sus respuestas–, así como el no respetar la privacidad y las posesiones de otra persona (50%), los holandeses criticaron el uso de un tono de voz muy elevado (47%), el tuteo para dirigirse a personas de mayor edad (40%), no ceder el asiento en el autobús (33.3%) y no guardar la cola (20%). Por su parte, los españoles dan más importancia a las situaciones en las que se ofende al interlocutor (62.5%) y la falta de amabilidad y cooperación (43%). Estas divergencias son un fiel reflejo de las diferentes culturas de origen de los informantes: la cultura inglesa y holandesa da una mayor importancia a los deseos de imagen de autonomía, por lo que prefiere los pautas de interacción propias de la cortesía mitigadora; mientras que la cultura española se decanta por un mayor cultivo de las necesidades de la imagen de afiliación, para lo que se sirve de la cortesía valorizadora. Esta forma de comportamiento no es bien entendida por miembros de otros grupos culturales, que se sienten invadidos en su libertad de acción al escuchar el frecuente uso del imperativo español, y tampoco les gusta nuestra forma directa de decir las cosas, sin atenuantes ni rodeos. Esto es lo que contestó el 60% de los informantes ingleses y el 13.3% de los holandeses. Sin embargo, en un 40% de las

respuestas, los holandeses apreciaron como algo positivo la amabilidad y ayuda que han recibido cuando han tratado con españoles, y un 20% consideró a los españoles más corteses que a los holandeses, por “el respeto que sienten hacia las personas mayores” y por emplear el tuteo de manera menos usual que en Holanda, a pesar de que el 50% reprochaba el alto volumen con que hablamos.

Por último, los propios españoles valoraron positivamente la tendencia a establecer relaciones sociales cercanas, la ausencia de celo a la intimidad, la costumbre de dejar pasar a las mujeres primero y los piropos, pero criticaron el desuso en que está cayendo el empleo de *usted* y la falta de civismo en algunas situaciones –no guardar colas, tirar basura al suelo, etc.–.

#### 4.2.3 Juegos de rol

Los juegos de rol o *role-plays* son un tipo de instrumento investigador que permite la fácil recolección de un buen número de actos de habla, así como el control de las variables sociales –sexo de los hablantes, edad, variedad dialectal, nivel de instrucción, etc.–. Consisten en pedir a los informantes que participen en situaciones interactivas simuladas, tratando de actuar de la misma manera que lo harían en un contexto real. Para ello, el informante se servirá de las creencias y/o recuerdos que tenga sobre experiencias pasadas en ese mismo tipo de situación comunicativa. Véase el siguiente ejemplo, tomado de Gass y Houck (1999: 208)<sup>127</sup>, a modo de ilustración:

(5)

Estás en casa de tu familia de acogida, los Sumners. Ambos hijos, Charlie y Kern Sumner, tienen un corte de pelo muy feo y corto. En cierto momento, te preguntan si te gusta su pelo. Tú contestas cortésmente que es un corte muy chulo y cómodo. La señora Sumners informa orgullosa de que ella misma les cortó el pelo. Como a ti te gusta el estilo, estaría encantada de cortarte el pelo a ti también para que lo tengas como el de ellos. “Ahora, ¿Dónde están mis tijeras...?”, pregunta ella.

---

<sup>127</sup> Original en inglés.

Hamilton (1976) diferencia entre juegos de rol cuya estructura ha sido establecida de antemano y juegos de rol no estructurados, distinción que se conoce mejor en pragmática como juegos de rol cerrados o abiertos, respectivamente. En estos últimos, el participante no se ve coaccionado por los principios del investigador y participa de manera interactiva con otro informante. Hasta este momento, no se tiene conocimiento de ningún estudio que haya comparado los resultados obtenidos a través de ambos tipos de herramientas, por lo que no podemos aportar información fidedigna sobre las ventajas de uno u otro role-play. Por contra, si comparamos los juegos de rol con los cuestionarios, comprobamos que los dos coinciden en la característica de contener una descripción del contexto que requiere la producción de un determinado acto de habla, pero se diferencian de los cuestionarios en que a los informantes se les pide que respondan oralmente, lo que tiene la ventaja de permitir al investigador estudiar aspectos relacionados con el mecanismo de los turnos de habla, con las decisiones de planificación improvisada y con las estrategias de negociación del significado.

Rintell y Mitchell (1989) realizaron un estudio contrastivo entre los cuestionarios y los juegos de rol, y llegaron a la conclusión de que los resultados que se obtienen con ambos métodos de investigación son bastante similares, pero difieren en cuanto a la longitud de las respuestas y a la frecuencia de estrategias de petición directas. Estas autoras observaron que los enunciados en las intervenciones orales eran bastante más largos que las respuestas a los cuestionarios escritos, debido a un mayor uso de movimientos de apoyo, así como a la presencia de dudas y reformulaciones, por la propia naturaleza de la interacción cara a cara. En cuanto a la menor frecuencia de uso de estrategias de petición directas en los juegos de rol, la explicación podría estar en la incomodidad que surgiría en la interacción social o en la diferencia de estatus entre el investigador y los estudiantes.

Félix-Brasdefer (2006: 241, 2008: 86) opina que las simulaciones representan un método válido para la observación de características espontáneas aproximadas al discurso oral no planeado, puesto que en ellas están presentes los movimientos de inicio y cierre de una conversación, la distribución de turnos, las interrupciones, los solapamientos, la vaguedad, las repeticiones, la negociación, la búsqueda de equilibrio de la imagen y el

mantenimiento de la cortesía positiva. Aunque los juegos de rol no proporcionan al investigador datos auténticos, el autor (2008: 86) destaca las siguientes tres ventajas: 1) permiten obtener interacciones conversacionales completas, es decir, conversaciones con sus encabezamientos y cierres; 2) permiten ejercer cierto grado de control sobre la conversación; y 3) reflejan un conocimiento sobre el uso apropiado del lenguaje. Además, las simulaciones grabadas en vídeo permiten el análisis de rasgos de la comunicación no verbal, tales como sonrisas, gestos y movimientos corporales. En contraposición con este instrumento investigador, el autor subraya que pese a que los cuestionarios escritos no permiten el análisis de estos rasgos que acabamos de destacar, presentan la ventaja de permitir la producción de un inventario de las estrategias más frecuentes y estereotípicas que comprende un acto de habla.

En la práctica actual, es bastante frecuente que el investigador decida usar informes verbales o entrevistas retrospectivas en conjunción con los role-plays, para confirmar la información recogida a través de estos y/o para recoger datos complementarios. Estos informes verbales consisten en que, inmediatamente después de que el informante haya participado en el role-play, se le pregunte por las opciones lingüísticas que ha utilizado y por sus percepciones sociales de la situación en la que acaba de intervenir.

#### **4.2.4 Observación directa**

Este método se basa en la utilización de datos extraídos de la observación directa del investigador en el lugar o contexto en el que desea realizar su estudio, durante un periodo de tiempo más o menos prolongado<sup>128</sup>. El investigador tiene la opción de adoptar un papel activo como observador y participante, o un papel pasivo, limitándose a anotar lo que ve.

---

<sup>128</sup> Silverman (1993: 31) informa de que los antropólogos sugieren la inmersión del investigador en la cultura objeto de estudio durante un periodo de varios años. En dicho periodo, el investigador aprenderá la lengua utilizada por el grupo social que observa y participará en sus eventos sociales.

Los antropólogos defienden esta herramienta de trabajo como la única capaz de proporcionar un conocimiento adecuado de los diferentes grupos sociales. En el caso de las investigaciones lingüísticas, se trataría de observar de forma directa cómo se desarrollan, por poner un ejemplo, las interacciones entre pasajeros que viajan en asientos contiguos en un avión.

Silverman (1993: 31) detalla las principales características que ha de seguir el investigador que se decante por este método:

1. “Ver a través de los ojos de los demás”: tratar de observar eventos, acciones, normas, valores, etc., desde el punto de vista de la gente que está siendo estudiada.
2. Proporcionar descripciones detalladas que permitan comprender los comportamientos observados.
3. Atender al contexto histórico y social en el que se desarrollan los eventos objeto de estudio.
4. Interrelacionar los distintos eventos observados.
5. Poder dar cabida a cuestiones inesperadas que puedan surgir en la investigación.
6. Evitar el uso de teorías y conceptos preconcebidos, prefiriendo la extracción de conclusiones a posteriori.

A pesar de las ventajas que la observación directa tiene, por trabajar con material auténtico y permitir la posible observación de aspectos inusuales, entre otros puntos positivos, ha sido el instrumento de investigación menos utilizado en la lingüística, debido a varios factores, como: a) la dificultad de reunir un corpus de datos suficiente; b) el hecho de que puede ser muy complicada la recopilación de ciertos actos de habla; c) las críticas con respecto a su fiabilidad científica, puesto que diferentes observadores pueden



obtener distintas conclusiones tras una misma observación<sup>129</sup>; d) la cohibición que pueden sentir los informantes al sentirse observados; e) la aparición de información privada que el investigador no puede emplear; f) la necesidad de que el investigador tenga buenas habilidades –agilidad mental, capacidad de memorización, etc.– para la observación; y g) la imposibilidad de memorizar y/o anotar cada dato de la interacción hablada.

Esta última dificultad puede ser resuelta mediante la grabación en vídeo o en audio de la interacción, la cual permite, además, realizar un análisis más completo del discurso, puesto que podrán tenerse en cuenta aspectos no puramente verbales, como las vacilaciones vocálicas, la entonación, la pronunciación marcada, la expresión facial, las miradas, los gestos, los movimientos corporales, la posición en el espacio de los interlocutores, etc. No obstante, si el investigador opta por esta opción, debe saber que surgirán otros inconvenientes:

1. En primer lugar, si los informantes se percatan o son advertidos de que sus intervenciones están siendo grabadas, su comportamiento lingüístico se verá coaccionado, con la consiguiente pérdida de autenticidad y naturalidad en las muestras de habla que se recojan. No obstante, ésta es una de las trabas que la investigación lingüística siempre encuentra, traba a la que Labov (1972) llamó la paradoja del observador, y que llevó al autor (1972: 61) a defender que la meta del lingüista es “observe the way people use language when they are not being observed”<sup>130</sup>.

En defensa del método de la observación directa, Félix-Brasdefer (2006: 223) nos recuerda que, al realizar sus investigaciones antropológicas, Duranti (1997) llegó a la conclusión de que el efecto de la paradoja del observador es temporal, especialmente si antes de la grabación el participante se familiariza con el investigador y se adapta a la presencia de la grabadora o la cámara de vídeo, con el fin de reducir la tensión en la interacción.

---

<sup>129</sup> Por este motivo, Silverman (1993: 9) propone utilizarlo únicamente como un paso preliminar en la investigación, y combinarlo junto a algún otro método.

<sup>130</sup> [observar la manera en que la gente usa el lenguaje cuando no está siendo observada].

2. Otro inconveniente que presenta la observación directa es la incomodidad de tener que transcribir la información recogida, a pesar de que los modernos sistemas de grabación facilitan enormemente la labor del investigador, puesto que la información podrá volver a escucharse tantas veces como sea necesario para la realización de la transcripción, y así constatar pequeños detalles que pudieran haber pasado inadvertidos durante la primera escucha.

En referencia a la incomodidad de tener que transcribir el material grabado, hemos de recordar la existencia de un tipo de material auténtico que no necesita transcripción, como son las diversas interacciones escritas que se pueden dar a través del ordenador o del teléfono móvil: correos electrónicos, conversaciones de chat, mensajes de texto, etc. En el caso de que se opte por emplear textos orales, sí habríamos de transcribir el material para proceder a su análisis. Como apunta Silverman (1993: 10), las transcripciones de grabaciones se han convertido en un paso muy importante de la investigación cualitativa. Se basan en una serie de convenciones establecidas de antemano y proporcionan un excelente registro de interacciones naturales. Además, este material –grabaciones y transcripciones– podrá ser utilizado posteriormente por otros lingüistas para diversos fines investigadores.

Heritage (1984) considera esencial el uso de material grabado en la investigación lingüística, como queda reflejado en la siguiente cita:

The use of recorded data is an essential corrective to the limitations of intuition and recollection. In enabling repeated and detailed examination of the events of interaction, the use of recordings extends the range and precision of the observations which can be made. It permits other researchers to have direct access to the data about which claims are being made, thus making analysis subject to detailed public scrutiny and helping minimise the influence of personal preconceptions or analytical biases. Finally, it may be noted that because the data are available in ‘raw’ form, they can be re-used in a variety of investigations and can be re-examined in the context of new findings (Heritage, 1984: 236)<sup>131</sup>.

---

<sup>131</sup> [El uso de material grabado es un correctivo esencial para las limitaciones de la intuición y la recolección. Al permitir repeticiones y exámenes detallados de los eventos interactivos, el uso de

Comparadas con las notas de campo procedentes de la observación directa del investigador, las grabaciones y transcripciones nos ofrecen una mayor fiabilidad, generando material sobre el que el investigador puede volver en otro momento para generar nuevas hipótesis y nuevos resultados.

En suma, si contrastamos las transcripciones de grabaciones reales con los métodos investigadores descritos en los epígrafes anteriores, hemos de destacar que este sistema de estudio ofrece un buen número de aspectos positivos para la investigación pragmalingüística, destacando el hecho de que se recoge información auténtica sobre: a) el empleo de determinados usos lingüísticos y estrategias en la interacción verbal y no verbal; b) la longitud de las respuestas y el número de turnos de palabra para cumplir la función comunicativa; c) la cantidad de repeticiones y elaboraciones que se utilizan; d) la profundidad de la expresión emotiva en la comunicación, la cual afecta al tono, al contenido, y a las formas de actuación lingüísticas; y e) el porcentaje de ocasiones en las que se produce un determinado acto verbal. Por todos estos motivos, será la herramienta que servirá de base para llevar a cabo nuestra investigación sobre cortesía valorizadora.

#### **4.2.5 Material escrito**

Una quinta alternativa a la hora de realizar una investigación lingüística es basar el estudio en material escrito, procedente de distintas fuentes documentales: escritos públicos –periódicos, informes oficiales, bandos municipales, etc.– o privados –diarios personales, cartas, correos electrónicos, etc.–.

Este sistema de trabajo permite al investigador obtener la forma de expresión de los informantes de una manera más o menos sencilla. Presenta, además, la ventaja de que

---

grabaciones amplía las posibilidades y la precisión de las observaciones que pueden realizarse. Permite a otros investigadores tener acceso directo a los datos sobre los que se están haciendo afirmaciones, lo que da lugar a que el análisis pueda ser objeto de escrutinio público, ayudando a minimizar la influencia de los presupuestos personales o de los prejuicios analíticos. Finalmente, debe señalarse que dado que el material está disponible “en crudo”, puede ser reutilizado en una variedad de investigaciones y reexaminado en el contexto de nuevos descubrimientos].

ahorra la tarea de transcribir los textos y de que los informantes han prestado atención a su escritura.

Hammersley y Atkinson (1983: 142-143) apuntan algunas de las posibles preguntas de investigación que se pueden resolver mediante el uso de documentos escritos: ¿cómo se escriben los documentos? ¿Cómo se leen? ¿Quién los escribe? ¿Quién los lee? ¿Con qué propósitos? ¿En qué ocasiones? ¿Con qué consecuencias? ¿Qué se anota? ¿Qué se omite? ¿Qué se da por sentado? ¿Qué considera el escritor que ha de dar por sentado sobre el/los lector/es? ¿Qué necesitan saber los lectores para comprender los textos?

Con respecto a los problemas que pueden surgir al emplear documentos escritos como base de una investigación, hemos de anotar que la información contenida en esos documentos puede estar protegida por la ley o ser información personal que, éticamente, el investigador no debe emplear. Asimismo, una desventaja importante es que el material puede que no nos proporcione los datos que necesitamos para nuestra investigación, por ser incompletos, poco precisos o porque carezcan de autenticidad.

Por otro lado, tal y como apunta Silverman (1993: 59), las culturas anglosajonas desaconsejan el uso de este método, porque “words seem too ephemeral and insubstantial to be the subject of scientific analysis”<sup>132</sup>. Sin embargo, el autor (1993: 89) defiende el potencial de uso de los textos como material sobre el que generar y contestar preguntas de investigación, y señala la posibilidad de emplear distintas teorías para analizarlos, como la semiótica o la etnometodología.

#### 4.3 MODELOS DE ANÁLISIS DE CORPUS

El estudio de la variedad y la multifuncionalidad de los recursos de cortesía se ha abordado desde distintos enfoques y niveles de análisis, principalmente pragmáticos. El

---

<sup>132</sup> [las palabras parecen demasiado efímeras e insustanciales como para ser la materia de un análisis científico].

análisis pragmático se encarga del estudio del contenido de la comunicación, considerando todos los factores que afectan a la actitud y a la producción del hablante. Asimismo, estudia los elementos que influyen en el proceso de descodificación que realiza el oyente para entender el mensaje. Es decir, la pragmática analiza tanto el mensaje en sí mismo como todo el proceso de emisión y recepción del mensaje.

Teniendo en cuenta las críticas lanzadas al modelo de Brown y Levinson, Bolívar (1997, 2005) propone la incorporación de los principios del análisis del discurso como una nueva forma de estudiar la cortesía, especialmente aquellos preceptos que dan cuenta de la influencia de los factores *relación de poder e ideología* en el macronivel del lenguaje en uso. Como sabemos, estudiar el lenguaje como discurso supone enfatizar su funcionalidad, por tanto, el investigador indigará sobre los objetivos que pretende alcanzar el emisor de la actividad cortés y cómo logra esos objetivos. A juicio de Bolívar (2005: 275), esta forma de investigación aportará la posibilidad de encontrar mejores explicaciones a fenómenos (des)cortesés hasta entonces poco comprendidos.

Más recientemente, el análisis conversacional<sup>133</sup> ha servido también al estudio de la cortesía, y ha participado en la discusión acerca del mejor tipo de metodología para la recolección de corpus (Fant, 1989, 1996, 1999, 2001, 2007a; Briz, 1996a, 1996b, 1998, 2000b, 2003, 2004, 2005, 2006, 2007a, 2007b, 2011; Cestero Mancera, 1994, 1996, 2003; Hernández Flores, 1999, 2002, 2003a, 2004b, 2008a; Sanmartín, 1999; Alba-Juez, 2000, 2009; Bravo, 1998c, 2000a, 2000b, 2001; Albelda, 2004, 2005, 2006, 2007a; Bernal, 2005, 2006a, 2006b, 2007; Hidalgo, 2006, 2007, 2011; Pessoa de Barros, 2008, Stenström y Jørgensen, 2008; entre otros muchos).

Harold Garfinkel es considerado el padre de esta disciplina, que se centra en el estudio del habla en la conversación, analizando cómo se utiliza el lenguaje para conseguir (inter)acción social. Para ello, se utilizan transcripciones pormenorizadas de conversaciones naturales en las que se investigan los patrones interactivos y la organización secuencial de las conversaciones. De especial interés son los trabajos sobre la toma del turno de habla y la identificación y reparación de problemas comunicativos.

---

<sup>133</sup> Algunas de las obras más importantes realizadas en la línea del análisis conversacional son las de Schegloff (1972, 1988, 1992b, 1999b), Sacks, Schegloff y Jefferson (1974).

Tanto el análisis del discurso como el análisis conversacional basan sus investigaciones en transcripciones de textos orales auténticos, y comparten la idea propugnada por Austin (1962) de que muchos enunciados no sólo describen cosas, sino que hacen cosas, es decir, realizan una acción. Sin embargo, ambas disciplinas se diferencian en los siguientes tres rasgos (Silverman, 1993: 121):

1. El análisis del discurso se interesa por un conjunto mucho más amplio de actividades, muchas de ellas relacionadas con cuestiones sociales como los diferentes usos lingüísticos observados en hombres y mujeres, la influencia de la sociedad en el discurso, etc.
2. El análisis del discurso no siempre se sirve de conversaciones como base para sus investigaciones.
3. Las transcripciones que emplean los analistas discursivos son mucho menos precisas que las de los analistas conversacionales.

La investigación sobre el lenguaje como un vehículo para el establecimiento de interacción social es también central para la sociopragmática pero, como señalan Márquez Reiter y Placencia (2005: 79-83), desde un punto de vista diferente. Por ejemplo, el análisis conversacional desaconseja el empleo de herramientas de recolección de datos como los juegos de rol, defendiendo siempre el uso de material auténtico, mientras que la sociopragmática acepta una mayor variedad de métodos. No obstante, tal y como subrayan las autoras (2005: 80), muchos de los conceptos y terminología empleados por el análisis conversacional han sido después utilizados por la sociopragmática –así como por otras ramas de la lingüística, entre las que figuran el análisis del discurso y la lingüística aplicada–, a pesar de que sus presupuestos se alejen del contexto epistemológico en el que se desarrolla el análisis conversacional.

Por último, otra perspectiva que se ha empleado para el estudio de la cortesía es la sociolingüística interaccional<sup>134</sup> –*interactional sociolinguistics*, en la terminología de Schiffrin (1994)–, que analiza las manifestaciones (des)corteses a través de la interacción social, es decir, a través de las estrategias discursivas que utilizan los hablantes, en un determinado contexto, con el objetivo de alcanzar metas (des)corteses. Para ello, los contextos en los que se insertan los enunciados desempeñan una función analítica crucial. Así pues, nuevamente se insiste en la imposibilidad de establecer apriorísticamente una clasificación de estrategias corteses y descorteses: habrá que atender siempre al contexto.

Mediante nuestro análisis de conversaciones enmarcadas en diferentes tipos de contextos –situaciones de visita, conversaciones entre el cliente y el dependiente de una tienda, reuniones informales de amigos, etc.–, trataremos de determinar qué situaciones se prestan más a la aparición de estrategias comunicativas corteses valoradoras, junto con las posibles motivaciones que llevan a los hablantes a hacer uso de ellas.

#### 4.3.1 El concepto de contexto

Dada la importancia otorgada al contexto en el análisis de corpus, resulta muy importante detenernos un momento en la definición de qué entendemos por este concepto, el cual ha sido abordado desde muy distintas perspectivas teóricas.

Las primeras reflexiones sobre la noción de contexto parten de los estudios de Malinowski ([1923] 1999), Bühler ([1934] 1961), Bakhtin (1929, 1963) y Jakobson (1975), quienes reconocen que en el intercambio comunicativo no sólo participan el emisor, el receptor y el código lingüístico, sino que también entran en acción un conjunto de sistemas semióticos y de conocimientos que dan sentido al intercambio.

Cordisco (2005: 327-332) explica que, en líneas generales, la postura tradicional había entendido el contexto como un elemento externo preexistente y más o menos

---

<sup>134</sup> Un destacado investigador que ha seguido las directrices de la sociolingüística interaccional es Gumperz (1978, 1982b, 1992), con sus trabajos sobre comunicación interétnica.

estable, que permite la correcta comprensión del mensaje; sin embargo, las aportaciones de etnometodólogos y analistas de la conversación como Gumperz (1992), Heritage (1984), Zimmerman y Boden (1991) o Schegloff (1992a, 1992b, 1992c, 1997, 1999b), le dieron un giro a esta interpretación del contexto y pasaron a considerarlo como un elemento parcialmente dado que se reconstruye durante la comunicación, según los objetivos de los interlocutores. Es decir, diferentes factores contextuales se ponen de relieve o no en cada momento, según la relevancia para la estructura conversacional que se establece. Así, Heritage (1984) y Schegloff (1992a) distinguen entre contexto externo y contexto interno, y advierten de que no se trata de dos tipos de contextos disjuntos, sino que incluso pueden solaparse. El contexto externo está relacionado con factores sociales: edad de los interlocutores, clase social, género, etnia, ideología, relación de poder y distancia social entre ellos, etc. El contexto interno es el que permite a los interlocutores entender y saber cómo actuar en el intercambio comunicativo. Este contexto interno o *intra-interaccional*, se realiza a través de una dimensión material –cotexto y elementos del entorno físico de la interacción– y de una dimensión abstracta –cultura compartida, suposiciones, expectativas de actuación, tema del que se trate, etc.–. Por tanto, el contexto interno no parte de variables apriorísticas, y se relaciona íntimamente con la interacción, actualizándose a medida que avanza el intercambio comunicativo.

Es en este contexto interno o endógeno donde Cordisco (2005: 329) sitúa la idea de *marco* –*frame*– desarrollada por Goffman (1981). De acuerdo con Tannen y Wallat (1987), los distintos usos del término marco vienen a referirse a una serie de expectativas que condicionan las intervenciones comunicativas de los participantes. Estas expectativas pueden entenderse desde dos puntos de vista: 1) como *marco de interpretación*; y 2) como *esquemas de conocimientos*, que representan las expectativas de los interlocutores de forma diferenciada a las posturas que se negocian en una interacción particular. En palabras de Cordisco (2005):

Por un lado entonces, el concepto de marco da cuenta de las relaciones sociales e interpersonales de los interlocutores desde una perspectiva socio-interaccionista, mientras que al mismo tiempo se asume que estas relaciones son propiciadas y contenidas por esquemas cognitivos traídos a la interacción por cada uno de los participantes de un encuentro (Cordisco, 2005: 329).



Gumperz (1992: 230) afirma que en la comunicación se produce un proceso de *contextualización*, cuyo objetivo es enlazar los comportamientos comunicativos de los interlocutores con sus conocimientos propios, enlace que les ayudará a predecir el avance de la interacción y a evaluarlo de manera acorde. Para que la contextualización se produzca, el individuo tiene que atender a los indicios comunicativos que vaya encontrando en la interacción, los cuales pueden ser rasgos prosódicos, elementos paralingüísticos o factores que determinen la elección del código y la elección de las formas léxicas. Se asume así la existencia de representaciones mentales subjetivas que inciden directamente en la producción y en la comprensión comunicativa.

Visto desde esta perspectiva, el marco da cuenta de las relaciones entre los interlocutores y de cómo estos asignan y deducen significados en la comunicación. Por ello, los comportamientos que no cumplan con las expectativas de los interlocutores, es decir, los comportamientos que se salgan del marco asumido, podrán ser percibidos potencialmente como descortesés. Con este argumento coinciden diversos autores (Bravo, 1998a, 1998b, 1998c, 1999, 2003, 2004b; Hernández Flores, 1999, 2002, 2003a, 2003b, 2004a, 2004b; Boretti, 2001, 2003a), que plantean la necesidad de recurrir a la información extralingüística que nos proporciona el contexto sociocultural, para poder interpretar lo que es cortés y descortés. Se llama la atención sobre la concepción de la realidad negociada por los interlocutores: el conocimiento de cómo se conciben las relaciones interpersonales en la sociedad y/o grupo social al que pertenecen los interlocutores, influencia de manera decisiva la producción y la interpretación de los mensajes.

Por tanto, como señala Bravo (2004b: 29), el concepto de contexto sociocultural se convierte en una herramienta metodológica clave para el análisis, y se confirma o se refuta a medida que se avanza en la descripción de los comportamientos (des)cortesés. El investigador evita partir de categorías inadecuadamente generales, esforzándose por ir desvelando paso a paso el contexto que los interlocutores utilizan para producir comportamientos con efectos de cortesía o descortesía, según las percepciones particulares de cada grupo social.

Los factores contextuales que influyen en la selección de la forma lingüística para realizar diferentes actos de habla, comenzaron a ser identificados con mayor precisión a partir de las aportaciones de Hymes (1962, 1967, 1972a, 1972b, 1977) y de los avances de la sociolingüística, pero fue el trabajo sobre cortesía de Brown y Levinson ([1978] 1987) el que identificó tres factores del microcontexto como cruciales en el estudio de los actos de habla (cf. § 2.2.4), a saber: el poder relativo de los participantes, la distancia social entre ellos y el grado de imposición que el acto conlleva.

En este sentido, Albelda (2004: 115) explica que la cultura determina y restringe los modos y comportamientos lingüísticos –en nuestro caso, la cultura española–, la variedad geográfica de la lengua y de la cultura en cuestión continúa el proceso de restricción –el español hablado en la Comunidad Valenciana–, seguidamente actúan las variedades sociológicas de los interlocutores, que también determinan el tipo de elecciones lingüísticas –por ejemplo, mujer de 20 años de edad con un estrato sociocultural medio–, y, finalmente, la persona hará uso de ciertas formas que le parezcan apropiadas a la situación comunicativa. El orden en el que todos estos factores condicionan las elecciones pragmalingüísticas, podría representarse esquemáticamente de la siguiente manera:

**Cuadro 1.** *Orden de los factores que condicionan las elecciones pragmalingüísticas*

cultura > variables geográficas > variables sociológicas > rasgos situacionales
---

(Albelda 2004: 115)

Por último, la autora señala la diferencia entre contexto y situación de uso, ya que muchas veces se toman como sinónimos, pero se refieren a conceptos distintos. Mientras que el contexto está formado por la suma de todos los factores extralingüísticos que acompañan una unidad estructural del habla –la cultura, los rasgos situacionales y las variables sociológicas de los usuarios, como la edad, el sexo y el estrato sociocultural–, la situación de uso o situación comunicativa es un subconjunto de la suma de factores que configuran el contexto, que podría definirse como el

componente extralingüístico que integra todos los demás, actuando en la elección de las formas lingüísticas.

En conclusión, la cortesía es una función del lenguaje, por lo que adquiere su entidad y existencia en la situación de uso concreta, como resultado final de todos los rasgos contextuales.

#### **4.4 NUESTRO CORPUS Y MODELO DE ANÁLISIS**

Atendiendo a todas estas reflexiones teóricas y metodológicas, hemos optado por el análisis pragmático de un corpus compuesto por transcripciones pormenorizadas de grabaciones de conversaciones informales, precedidas todas ellas por información acerca de los factores extralingüísticos más importantes que afectan a la producción. Trataremos de conjugar la investigación pragmalingüística con la sociopragmática, ya que estudiaremos las funciones desempeñadas por la cortesía valorizadora en la comunicación, el tipo de estructura que presentan los enunciados corteses, las intervenciones que preceden y que siguen a las muestras de cortesía valorizadora extraídas del corpus, y las principales estrategias y recursos verbales/no verbales/paraverbales que se emplean para la expresión de cortesía valorizadora.

La frecuencia con que un determinado tipo de hablante –hombre/mujer, menor/mayor de veinticinco años, nivel de instrucción bajo/medio/alto, etc.– haga uso de la cortesía valorizadora, así como la influencia de otros factores de la situación comunicativa –inicio/final de una conversación, tras un comentario descalificativo del otro interlocutor, durante las visitas a una casa, etc.–, nos permitirá considerar la ritualidad del uso de la valoración cortés en la conversación coloquial española, información que nos parece de gran relevancia para el conocimiento científico de la cortesía en la cultura española, con las repercusiones que ello conlleva para otras áreas de investigación, como la sociología y la enseñanza del español como segunda lengua o como lengua extranjera.

#### 4.4.1 Descripción del corpus utilizado

Como hemos ido repitiendo a lo largo de todo el trabajo, el corpus que hemos utilizado para nuestro estudio es el publicado en el año 2002 por Briz y grupo Val.Es.Co., por tratarse de un corpus oral formado por conversaciones espontáneas informales, siendo ésta la modalidad discursiva prototípica y el registro más empleado en el español hablado. Asimismo, partimos de la idea de que este género discursivo puede influir en una mayor presencia de cortesía valorizadora.

El corpus consta de diecinueve conversaciones coloquiales cuya duración oscila entre los siete y los cincuenta minutos, sumando un total de cuatrocientos quince minutos de grabación. La selección de las conversaciones que formarían parte de esta publicación, de entre las trescientas cuarenta y una horas de grabación que componen el corpus general de español hablado del grupo Val.Es.Co., se estableció tomando en consideración seis criterios fundamentales: la oralidad, la espontaneidad, la adecuación, la representatividad, la autenticidad y la estandarización. Asimismo, todos los informantes habían nacido –o eran residentes con un mínimo de quince años–, en la Comunidad Valenciana, selección que vino determinada por el deseo de los investigadores de estudiar la actuación lingüística en esta región.

Una característica especialmente particular de este corpus es que las conversaciones se obtuvieron mediante grabaciones secretas, por lo que se trata de interacciones reales, no preparadas para la grabación ni afectadas por la influencia de ésta, que nos ofrecen la ventaja de analizar la cortesía valorizadora como un fenómeno espontáneo surgido en la conversación. Se evita así la controversia con respecto a qué se entiende por material auténtico, ya que, en opinión de algunos autores (Márquez Reiter, 2000; Speer, 2002; entre otros), desde el momento en que el investigador anuncia a los informantes que sus discursos van a ser grabados y se les pide permiso para ello, los datos recogidos no pueden considerarse como “naturales”. No obstante, esta técnica de recolección de corpus también puede acarrear problemas con respecto a los derechos de intimidad de los informantes.

En lo referente al sistema de transcripción, ante las limitaciones que ocasionan los sistemas meramente ortográficos o con marcaje, el grupo Val.Es.Co. ha propuesto un método de transcripción que conjuga la ortografía con otro tipo de signos tipográficos y fonéticos, con el fin de plasmar la complejidad de la interacción oral: alternancia de turnos, sucesión inmediata de emisiones, solapamientos, reinicios, pausas, silencios, entonación, énfasis, alargamientos fonéticos, preguntas retóricas, estilo directo, referencias contextuales, etc. Este tipo de información puede ayudar a la interpretación de las intenciones corteses o descorteses de los enunciados.

**Cuadro 2.** *Sistema de transcripción Val.Es.Co.*

:	Cambio de voz.
A:	Intervención de un interlocutor identificado como A.
?:	Interlocutor no reconocido.
§	Sucesión inmediata, sin pausa apreciable, entre dos emisiones de distintos interlocutores.
=	Mantenimiento del turno de un participante en un solapamiento.
[	Lugar donde se inicia un solapamiento o superposición.
]	Final del habla simultánea.
–	Reinicios y autointerrupciones sin pausa.
/	Pausa corta, inferior al medio segundo.
//	Pausa entre medio segundo y un segundo.
///	Pausa de un segundo o más.
(5 <sup>”</sup> )	Silencio (lapso o intervalo) de 5 segundos; se indica el nº de segundos en las pausas de más de un segundo, cuando sea especialmente significativo.
↑	Entonación ascendente.
↓	Entonación descendente.
→	Entonación mantenida o suspendida.
Cou	Los nombres propios, apodos, siglas y marcas, excepto las convertidas en «palabras-marca» de uso general, aparecen con la letra inicial en mayúscula <sup>135</sup> .
PESADO	Pronunciación marcada o enfática (dos o más letras mayúsculas).

---

<sup>135</sup> Los antropónimos y topónimos no se corresponden por lo general con los reales.

pe sa do	Pronunciación silabeada.
(( ))	Fragmento indescifrable.
((siempre))	Transcripción dudosa.
((...))	Interrupciones de la grabación o de la transcripción.
(en)tonces	Reconstrucción de una unidad léxica que se ha pronunciado incompleta, cuando pueda perturbar la comprensión.
pa'l	Fenómenos de fonética sintáctica entre palabras.
°( )°	Fragmento pronunciado con una intensidad baja o próxima al susurro.
h	Aspiración de «s» implosiva.
(RISAS, TOSES GRITOS...)	Aparecen al margen de los enunciados. En el caso de las risas, si son simultáneas a lo dicho, se transcribe el enunciado y en nota al pie se indica «entre risas».
aa	Alargamientos vocálicos.
nn	Alargamientos consonánticos.
¿i !?	Interrogaciones exclamativas.
¿ ?	Interrogaciones. También para los apéndices del tipo «¿no?, ¿eh?, ¿sabes?»
i !	Exclamaciones.
és que se pareix a mosatros:	Fragmento de conversación en valenciano. Se acompaña de una nota donde se traduce su contenido al castellano.
<i>Letra cursiva:</i>	Reproducción e imitación de emisiones. Estilo directo, característico de los denominados relatos conversacionales.
Notas a pie de página:	Anotaciones pragmáticas que ofrecen información sobre las circunstancias de la enunciación. Rasgos complementarios del canal verbal. Añaden informaciones necesarias para la correcta interpretación de determinadas palabras (la correspondencia extranjera de la palabra transcrita en el texto de acuerdo con la pronunciación real, siglas, marcas, etc.), enunciados o secuencias del texto (p. e., los irónicos), onomatopeyas, comienzo de las escisiones conversacionales, etc.

(Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 29-31)

En opinión de Hidalgo (2006: 286), con este método de transcripción se reproduce fielmente la conversación original, al tiempo que no se dificulta la lectura fluida de la misma. Pese a todo, no debemos olvidar que la transcripción de la lengua hablada

conlleva una inevitable simplificación, como nos recuerda Vida Castro (2007: 8-9), aunque nadie puede negar el aporte del material escrito y las posibilidades que una buena transcripción proporciona al analista. Pero dado que ningún sistema de transcripción puede compararse de manera exacta a lo oral, nos hemos ayudado de la audición de las grabaciones para apoyar la interpretación de los enunciados<sup>136</sup>.

El número de interlocutores que participan en cada conversación fluctúa entre un mínimo de dos –necesario para que pueda haber interacción– y un máximo de cuatro. La presencia de cuatro informantes basta para que puedan producirse conversaciones paralelas, y no dificulta en exceso la transcripción de las grabaciones<sup>137</sup>. Como sabemos, la cortesía sólo puede evaluarse a partir de la reacción del destinatario y, por tanto, su análisis necesita establecerse en el nivel de las unidades dialógicas, como las conversaciones.

Cada grabación va acompañada de una ficha técnica donde se recogen diversas informaciones relevantes para el objeto de la investigación. Reproducimos, a continuación, el modelo de ficha empleado:

**Cuadro 3. Modelo de ficha técnica de Briz y grupo Val.Es.Co. (2002)**

<p>a) Investigador: Clave de la conversación:</p> <p>b) Datos identificadores de la grabación – Fecha de la grabación: – Tiempo de la grabación: – Lugar de grabación (zona, calle, distrito, mercado, parque, hospital, etc.):</p> <p>c) Situación comunicativa: – Tema o materia: – Propósito o tenor funcional predominante: Interpersonal:</p>
--

---

<sup>136</sup> Agradecemos a Antonio Hidalgo su amable colaboración, proporcionándonos el acceso directo a las grabaciones que componen el corpus.

<sup>137</sup> Hemos de reconocer que, a nivel práctico, el hecho de que el corpus manejado estuviera publicado nos ofrece la ventaja de que los datos ya han sido recogidos, ordenados y transcritos científicamente.

Transaccional:

– Tono:

Informal:

Formal:

– Modo o canal:

d) Tipo de discurso registrado:

e) Técnica de grabación:

– Conversación libre

Observador participante:

Observador no participante:

Grabación secreta:

Grabación ordinaria:

– Conversación semidirigida (grabación ordinaria):

f) Descripción de los participantes

– Número de participantes:      clave:

activos:

pasivos:

– Tipo de relación que los une:

– Sexo:

– Edad:

18-25

26-55

> 55

– Nivel de estudios

analfabetos:

primarios:

secundarios:

medios:

superiores:

– Profesión:

– Residencia o domicilio habitual:

– Nivel sociocultural

alto:

medio:

bajo:



- Lengua habitual
- monolingüe en castellano:
- bilingüe:
- g) grado de prototipicidad coloquial
  - coloquial prototípico:
  - coloquial periférico:
- h) Notas de campo.

(Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 36-38)

Vida Castro (2007: 8-9) señala un peligro importante con el que se enfrenta el analista, referido a que las aportaciones de un número reducido de informantes se consideran válidas para ofrecer datos de toda una comunidad, idea también subrayada por Moreno (2008: 411), quien duda acerca de la posibilidad de describir un sistema pragmático de cortesía de una lengua sin tener en cuenta la variación. La autora se plantea las siguientes preguntas:

¿De qué estamos hablando cuando decimos *la cortesía en el español peninsular*?  
¿Del sistema de cortesía propio de la variedad *standard*? Hay muchos españoles peninsulares. No creo que el sistema de cortesía sea ni siquiera compartido por los diferentes grupos socio-culturales que conforma una sociedad que comparte un mismo sistema lingüístico (Moreno, 2008: 411).

Sin embargo, el corpus Val.Es.Co. cumple los parámetros sociolingüísticos de representatividad, establecidos para la comunidad de habla de Valencia y su área metropolitana en Briz (1995: 15-19), por lo que las conclusiones obtenidas pueden ser significativas de la actuación lingüística de esta comunidad de habla (vid. § 4.4.1.1). Asimismo, tal y como Moreno (2008: 423) defiende unas líneas más adelante en su trabajo, el análisis de la relación entre los elementos lingüísticos y los factores extralingüísticos que lleva a los hablantes a elegir ciertas expresiones y estrategias en sus interacciones comunicativas, define sutilmente la identidad del hablante como individuo y como miembro de un grupo social.

#### 4.4.1.1 Tamaño de la muestra y técnica de muestreo

Como destacan los propios investigadores participantes en la realización del corpus, es cuestión aún discutida entre lingüistas y sociolingüistas el número óptimo de individuos que debe componer la muestra de hablantes seleccionada para que ésta suponga una reproducción exhaustiva y representativa de la comunidad de habla investigada. Para alcanzar un nivel de confianza del 90% en los resultados obtenidos –con un margen de error del 6%–, se consideró preciso incluir, en nuestro corpus, ciento ochenta y nueve informantes. Para la selección de los informantes se siguió una técnica de muestreo estratificado por cuotas con afijación proporcional, donde se asigna a cada celda una muestra según las variables sociológicas elegidas (vid. Tabla 9): la edad –contemplándose tres estratos generacionales: 18-25/ 26-55/ >55–, el sexo –Varón (V)/Mujer (M)–, el nivel sociocultural –determinado por el nivel de estudios y la profesión: Alto, Medio y Bajo– y la lengua habitual –monolingüe castellano (E)/bilingüe (B)–:

**Tabla 9.** Resumen de la muestra extraída para el área metropolitana de Valencia

EDAD	NIVEL SOCIOCULTURAL						TOTAL	
	Alto		Medio		Bajo			
18-25	V 3 M 3 E 4 B 2	6	V 16 M 18 E 19 B 15	34	V 8 M 8 E 9 B 7	16	V 27 M 29 E 32 B 24	56
26-55	V 4 M 4 E 4 B 4	8	V 24 M 25 E 28 B 21	49	V 12 M 13 E 14 B 11	25	V 40 M 42 E 46 B 36	82
> 55	V 3 M 3 E 3 B 3	6	V 15 M 16 E 18 B 13	31	V 7 M 7 E 8 B 6	14	V 25 M 26 E 29 B 22	51
TOTAL	V 10 M 10 E 11 B 9	20	V 55 M 59 E 65 B 49	114	V 27 M 28 E 31 B 24	55	V 92 M 97 E 107 B 82	189

(Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 15)

Por el cuidado con el que fue recogido el corpus, y aun teniendo en cuenta nuestras limitaciones, consideramos que el conjunto documental en el que basamos nuestro análisis cualitativo y cuantitativo nos permitirá comprobar científicamente la hipótesis de partida que nos hemos planteado, y extraer toda una serie de conclusiones de gran valor para el conocimiento del sistema de cortesía español.

#### 4.4.1.2 Características de la lengua oral

Decíamos anteriormente que una de las características básicas del corpus de Briz y grupo Val.Es.Co. (2002) es la oralidad, la cual configura una serie de características discursivas específicas, descritas por varios investigadores (Bédmar, 1989; Koch y Oesterreicher, [1990] 2007; Bustos Tovar, 1995a)<sup>138</sup>, que pueden verse resumidas en la siguiente tabla de Cortés Rodríguez y Camacho Adarve (2003: 70-71), en contraposición con las características de la modalidad escrita:

**Tabla 10.** *Contraposición de las características básicas de la oralidad y la escritura*

ORALIDAD	ESCRITURIDAD
Vocalidad.	Grafismo.
Discurso primario.	Discurso secundario.
Comunicación natural.	Comunicación artificial.
Inmediatez comunicativa (contigüidad en la emisión).	Distancia comunicativa.
Sujeto a un tiempo y a un espacio (aquí y ahora).	No sujeto a un tiempo y a un espacio determinados.
Espontáneo.	Planificado.
Anclaje en el contexto.	Autonomía contextual.
Cohesión mediante entradas paralingüísticas.	Cohesión mediante entradas léxicas.
Repetición.	Ausencia de repetición.
Patrones paratáticos.	Patrones hipotáticos.
Fugacidad.	Permanencia.
Orientado hacia la acción, hacia el acontecimiento.	Orientado hacia la idea, hacia el argumento.

Cortés Rodríguez y Camacho Adarve (2003: 70-71)

<sup>138</sup> Vid. la recopilación llevada a cabo por Cortés Rodríguez (1996, 2001a, 2002) sobre los estudios del español hablado, así como los distintos números de la revista *Oralia*, dedicada al estudio del discurso oral.

Las características de la modalidad oral van a servir de explicación a ciertos usos verbales y no verbales que encontremos en el corpus; por este motivo, resumiremos brevemente algunos de sus rasgos definitorios, centrándonos en el discurso oral informal en presencia, por ser el tipo de material que hemos utilizado para el análisis de la cortesía valorizadora. Tomaremos como base la síntesis de Cortés Rodríguez y Camacho Adarve (2003: 70-71) y de Núñez Delgado (2003: 225-228) sobre las diferentes características de la lengua oral frente a la escrita, y las aportaciones de Rico Martín *et al.* (2007: 308-310) y de Briz *et al.* (2008) sobre los principales rasgos de la lengua oral:

1. Son interacciones cara a cara, con inmediatez en el espacio y en el tiempo:

1.a Participación simultánea del receptor y el emisor.

1.b Caracterización de los interlocutores según su identidad, su estatus social y su papel en la situación comunicativa particular.

1.c Interacción cooperativa entre emisor y receptor.

1.d Mensaje espontáneo o sin planificar, condicionado por el contexto extralingüístico.

1.e En términos generales, el tipo de mensaje y su configuración dependen fundamentalmente de las características del receptor y de su relación con el emisor.

2. Los elementos paraverbales son fundamentales en la comunicación oral, al estar en el mismo espacio físico el emisor y el receptor. Constituyen un lenguaje dinámico paralelo al verbal:

2.a. Los códigos no verbales como la fisonomía, la vestimenta y la imagen global que ofrecen los interlocutores –incluyendo la forma de peinarse o el perfume que utilizan–, la postura y el movimiento del cuerpo –analizados por la cinética y la proxémica–, la conducta táctil, etc., pueden ofrecer mayor información aún que las palabras.

2.b. Los elementos paralingüísticos, tales como el timbre, la intensidad de la voz, la articulación y la entonación, reflejan características físicas como el sexo o la edad del interlocutor, y dan otro tipo de información como, por ejemplo, el

estado anímico del emisor. Además, exceptuando el timbre, el resto son elementos controlables por el emisor, por lo que su uso estratégico le ayudará a conseguir su propósito comunicativo.

2.c. El espacio físico donde sucede el acto comunicativo también puede dar información sobre los hablantes: el mobiliario y su disposición, los colores del recinto, la presencia o no de elementos decorativos, etc., pueden dar pistas de lo que en ese espacio se suele tratar.

3. Características lingüístico-textuales generales del discurso oral frente al escrito:

3.a. En adecuación, se señala la procedencia geográfica y social del emisor y los temas son generales, con poca formalidad y referentes a usos privados.

3.b. En coherencia, la selección de la información es poco rigurosa, su estructura se va modificando a medida que transcurre el mensaje y el uso lingüístico es redundante e innovador.

3.c. En cohesión, los principales recursos son los elementos paralingüísticos y los no verbales. La cohesión es poco gramatical salvo por el empleo de pronombres y conjunciones; se usan para ello pausas y entonaciones además de constantes referencias al contexto y a la situación comunicativa.

3.d. En el nivel fónico, destacan las diferencias en la pronunciación, las cuales reflejan variedades diatópicas, diastráticas, diafásicas e idiolectos. Asimismo, tienen una enorme importancia los elementos prosódicos señalados anteriormente: timbre, intensidad de la voz, etc.

3.e. En el nivel morfosintáctico, la espontaneidad de la conversación conlleva estructuras simples, frases inacabadas, elipsis, repeticiones, orden variable de los elementos de la oración, coordinación y yuxtaposición frente a la subordinación, uso de deícticos favorecido por el mismo contexto situacional del emisor y el receptor, etc.<sup>139</sup>

3.f. Por último, en el nivel léxico es característica la redundancia, manifiesta en las repeticiones léxicas, sobre todo en las palabras-comodín, muetillas y

---

<sup>139</sup> Vid. Narbona Jiménez (1996, 1997, 2000) para el estudio de la sintaxis coloquial.

onomatopeyas, frases hechas y dichos populares que reflejan la procedencia sociocultural de los hablantes. Además, destaca el uso de léxico genérico.

#### 4.4.1.3 Características del género conversacional

El concepto de género discursivo fue definido por Reyes (1998: 20-21) como “una clase de hechos comunicativos, que suceden en un contexto social, de acuerdo con ciertas normas y convenciones, que se adecuan específicamente a ciertos fines propuestos por una comunidad discursiva, y que tienen ciertos rasgos lingüísticos obligatorios”. Por tanto, el género es una especie de patrón que marca las características de cada tipo de discurso. Tales características son el resultado de las convenciones sociales que regulan la comunicación, que determinan la forma en que se codifican y descodifican los mensajes expuestos en cada género. Como indica Brenes Peña (2009: 181):

El enclave de un texto en un determinado género provoca [...] ciertas expectativas en el espectador acerca de aspectos tan variados como la temática tratada en el mismo, el objetivo interlocutivo perseguido por los participantes, las reglas de toma de turno vigentes, las relaciones sociales existentes entre los interlocutores, las normas específicas que regulan la interacción e, incluso, el comportamiento comunicativo que se considera adecuado, cortés y/o descortés (Brenes Peña, 2009: 181).

La conversación es una modalidad discursiva dinámica y cooperativa, caracterizada por una interlocución simétrica en presencia –cara a cara– en la que la toma de turnos no está predeterminada. Decimos simétrica porque, en principio, los hablantes se encuentran en igualdad de condiciones por el rol desempeñado, aunque, como indica Vigarra Tauste (2003: 333), ciertos temas pueden ser más favorables para uno de los interlocutores que para el otro:

Un determinado tema puede ser más favorable a uno de los locutores que a otro, bien porque le ataña especialmente o porque provenga de su ‘territorio conversacional’, de sus puntos de interés o de su dominio de competencia:

supuestamente, esto le dará posición de ventaja en la conversación y facilitará la consecución de sus objetivos en ella (Vigara Tauste, 2003: 333).

No obstante, la conversación no sólo sirve para la comunicación cotidiana de información, sino también para asegurar la solidaridad, la integración y la cohesión entre los miembros de una comunidad (André-Larochebouvy, 1984: 5). Esta cohesión interpersonal se consigue gracias al carácter gestual y verbal de las conversaciones, que suponen el encuentro de –al menos– dos participantes que se sirven de los mismos códigos de comunicación.

Cada turno de palabra se rellena por emisiones informativas que son reconocidas y aceptadas por los interlocutores mediante su atención manifiesta y simultánea. Es de saber que la conducta interaccional difiere culturalmente, por lo que las convenciones socioculturales condicionan, en último extremo, la toma de turnos (Albelda, 2004).

En suma, y como describe Briz (2000c: 51), los rasgos básicos que toda conversación presenta son: a) la oralidad: se articula por medio del canal fónico; b) el carácter dialógico: se compone por una sucesión de intervenciones; c) la inmediatez: se desarrolla en la coordenada espacio-temporal aquí-ahora; d) el dinamismo: continuo intercambio del turno de palabra y, consecuentemente, de los papeles desempeñados por los interlocutores; y e) la cooperación de más de un interlocutor.

En estudios posteriores, sería interesante contrastar géneros discursivos diferentes para observar si se refleja en ellos algún grado de dependencia entre el fenómeno (des)cortés y el tipo de discurso en el que éste se realiza. Si la forma, funciones y frecuencia con que la cortesía valorizadora se emplea en cada tipo de discurso varían, obtendríamos una constatación más de la influencia que ejercen los factores extralingüísticos en la cortesía.

#### 4.4.1.4 Características del registro coloquial

Las conversaciones pueden darse en distintos registros. Los registros son las distintas modalidades en que puede emplearse el lenguaje. Se diferencian por el uso o la preferencia de unas determinadas pronunciaciones, unas determinadas construcciones y unas determinadas palabras. Existen tres tipos fundamentales de registro: el formal, el informal y el semiformal. No se trata de compartimentos incomunicados o categorías absolutas, puesto que el hecho de que existan unas peculiaridades que los distinguen no impide que existan también muchos rasgos comunes y que puedan aparecer esporádicamente rasgos de un registro o de otro en un mismo evento comunicativo. Como señala Briz (1998), no existe una franja divisoria entre ellos, sino un *continuum*. En esta misma línea, Lapesa (1996: 333) propone asemejar los registros a una serie de escalones con fácil paso de uno a otro y con frecuentes interferencias, y Seco (1973) prefiere establecer la analogía del arco iris:

Se trata de una escala donde, como en el arco iris, el paso de uno a otro color se produce en una forma totalmente continua y gradual entre dos extremos, de manera que cualquier división que queramos hacer en la escala será –como en el propio arco iris– completamente convencional (Lapesa, 1996: 333).

Es la mayor o menor densidad y fijeza de rasgos la que permite identificar registros más o menos formales, semiformales o informales.

En el registro formal, el empleo del lenguaje se selecciona con meditación, se cuida que la estructura de las oraciones siga un orden lógico, se evitan las incongruencias, ademanes, excesos, localismos y gustos personales que no se ajusten a la norma del español. En este nivel, el lenguaje científico-técnico se emplea rigurosamente y la pronunciación se cuida con esmero.

En el registro coloquial no operan de la misma manera las exigencias del registro culto, sino que tienen una mayor importancia los móviles afectivos y prácticos. Por otro lado, la inexistencia de una planificación del discurso, es un parámetro que define de manera destacada el estilo de la comunicación. De ahí, según Lapesa (1996: 335), las



incongruencias del registro coloquial, “sus frecuentes tanteos con pérdida del hilo sintáctico, sus frases sin acabar, abandonos al buen entendedor o con reticencia insinuadora; de ahí también sus exclamaciones e imperativos, su viveza y expresividad”.

En cuanto al registro semiformal, vendría a ser una mezcla de los dos anteriores, motivado por el tipo de interlocutores, la relación entre estos, y otros rasgos significativos de la situación comunicativa.

El predominio de un tipo de registro u otro suele estar determinado por el contexto comunicativo y el género discursivo. Así, la conversación adopta habitualmente el registro informal, también llamado registro coloquial (Cortés Rodríguez, 1995; Briz, 1995, 1996b, 1998).

El grado de coloquialidad que encontremos en cada una de las conversaciones que conforman nuestro corpus vendrá determinado, según Briz y grupo Val.Es.Co. (2002), por los siguientes parámetros:

1. Relación de +/- igualdad social entre los interlocutores: se considera que una interacción es socialmente simétrica cuando entre los interlocutores se encuentra o se percibe una mayor equivalencia de papeles sociales, determinados por el estrato sociocultural, la profesión, etc. Este rasgo, unido a la mayor igualdad funcional e identidad grupal, influye decisivamente en el estilo comunicativo. Las interacciones socialmente asimétricas se caracterizan por no haber o por percibirse una menor nivelación de roles sociales, de igualdad funcional y de identidad grupal.

La relación de mayor o menor igualdad social entre los participantes en la interacción no es un rasgo estático, sino cambiante, y responde más a la percepción de los interlocutores como relación social simétrica o asimétrica que a la verdadera relación existente entre ellos.

Briz (2004: 80) nos advierte de que la jerarquización que se realice en la interacción entre los rasgos +/- proximidad y +/- igualdad social va a determinar el comportamiento comunicativo cortés apropiado. Por ejemplo, si la proximidad vivencial es mayor a la relación social, se nivelarían posibles desigualdades sociales previas, y viceversa.

2. Relación de +/- igualdad funcional entre los interlocutores: se refiere a la función que desempeña cada uno de los participantes en la interacción. Por ejemplo, en las entrevistas la relación entre entrevistado y entrevistador es funcionalmente desigual, puesto que el entrevistador ocupa un rol jerárquicamente superior al del entrevistado, haciéndose responsable y director de la actividad, en el sentido de que maneja los temas y preguntas. Como indica García Vizcaíno (1998) en la siguiente cita:

[S]i se trata de una conversación familiar se supone que la distancia entre los hablantes será menor que si se trata de una clase donde hay una profesora dirigiéndose a un grupo de alumnos. Igualmente, si se trata de una entrevista, se considera que es una relación desigual en cuanto a que el entrevistador es la persona que dirige y lleva la entrevista. En estos casos aunque el entrevistado pudiera tener una posición social más alta que la del entrevistador o periodista, en ese momento tiene más 'poder' el entrevistador que el entrevistado (García Vizcaíno, 1998: 138).

Para comprender la diferencia entre relación funcional y relación social de los interlocutores, consideremos el siguiente ejemplo: dos mujeres, entre las que no existe ningún tipo de vínculo interpersonal previo, están haciendo un crucero por el Mediterráneo. Una de ellas ha recibido una educación básica y trabaja como cajera en un supermercado. La otra, ha cursado estudios universitarios y ha realizado varios másteres; trabaja como directora de banca. Ambas conversan en el barco. A nivel social, podría afirmarse que esta interacción es asimétrica, entre otras cosas, por la desigual formación que ha recibido cada una de ellas; sin embargo, a nivel funcional estamos ante una interacción simétrica, puesto que ambas participantes desempeñan el papel de turistas. Otro ejemplo del mismo tipo (Briz, 1995: 31) es el de un catedrático y un peón de albañil ingresados en un hospital en la misma habitación: ambos son funcionalmente

enfermos. Por tanto, es la situación comunicativa la que determina el papel funcional de los interlocutores, lo cual tiene sus consecuentes efectos en la comunicación.

3. Relación vivencial de proximidad: este parámetro hace referencia al conocimiento mutuo y la experiencia compartida entre los interlocutores, las presuposiciones comunes. Parafraseando a Briz (2004: 80), son interacciones de mayor relación de proximidad aquéllas en las que existen o se perciben vivencias comunes, saberes compartidos, contacto y compromiso afectivo; frente a las interacciones de menor relación de proximidad, caracterizadas por la ausencia o presencia menos evidente de esos mismos rasgos.

Se trata de una variable gradual y dinámica, es decir, puede darse en grado máximo, intermedio o mínimo e ir variando a lo largo de la interacción. Por ejemplo, la conversación con un desconocido se podría etiquetar como una situación de menos proximidad; sin embargo, si la conversación se prolonga e, incluso, se descubren vivencias comunes, habrá habido una evolución, hasta llegar a una mayor proximidad o acercamiento. Por otro lado, hemos de saber que esa proximidad puede ser real, percibirse como tal o convertirse en el objetivo de los interlocutores.

Un dato interesante para nuestro estudio es que en la elección de las estrategias corteses valorizadoras el factor afecto puede influir más que el factor frecuencia de contacto, como indica Brenes Peña (2009: 258):

[N]o podemos esperar estrategias de cortesía positiva, de acercamiento y solidaridad entre participantes cuando existe un componente de afecto negativo, por mucho que la frecuencia de contacto entre ellos sea alta (piénsese, por ejemplo en compañeros de trabajo cuyo contacto es diario pero entre los cuales se puede dar cierta animosidad o incluso rivalidad) (Brenes Peña, 2009: 258).

Por tanto, defendemos la atención a esta variable en el análisis de corpus, puesto que ha quedado demostrado que el tipo de relación entre los interlocutores es un posible factor explicativo de determinados fenómenos lingüísticos. Por ejemplo, en un corpus

de entrevistas semiformales recogido en Málaga, Vida Castro (2007: 36) observa que aquellos informantes que fueron entrevistados por alguien ajeno a su círculo personal, favorecieron más los modelos prestigiosos que aquellos que fueron entrevistados por un amigo o familiar. Por todo ello, nos gustaría comprobar la influencia que la relación vivencial entre los interlocutores pueda ejercer sobre el uso de cortesía valorizadora.

4. Marco de interacción familiar: se refiere a la relación que se establece entre los participantes y el marco en el que tiene lugar la situación comunicativa. El marco de interacción viene determinado por el espacio físico en el que se desarrolla la comunicación y por la relación concreta de los participantes con dicho espacio.

Está comprobado que no hablamos de la misma manera cuando nos encontramos en marcos de interacción familiares que cuando lo hacemos en espacios no cotidianos o desconocidos. Retomando el ejemplo expuesto en el apartado dedicado a la relación funcional entre los interlocutores, Briz (1995: 25) ilustra la influencia del marco de interacción con la siguiente situación: la relación médico-paciente es asimétrica y en la consulta del médico no favorece determinados usos lingüísticos, como el registro informal. Sin embargo, si el marco de interacción cambia, y médico y paciente son ahora enfermos ingresados en el mismo hospital y en la misma habitación y como tales son tratados por todo el personal del hospital, aunque las variables sociológicas sean las mismas, el cambio producido en el marco de interacción aumenta el grado de informalidad de la conversación entre ambos.

5. Temática no especializada de la interacción: la temática tiene una especial relación con el registro que empleen los hablantes, ya que los temas especializados favorecen la formalidad, mientras que los temas generales o conocidos por todos los interlocutores, la informalidad.

En relación con la cortesía, ciertos temas pueden poner en compromiso las imágenes de autonomía y de afiliación de los participantes en la comunicación, por lo que su presencia en el discurso genera el despliegue de toda una serie de estrategias corteses por parte de los interlocutores, tratando así de evitar los posibles efectos negativos para la

imagen de ambos, la relación que mantienen y el éxito comunicativo. Por ejemplo, aquellos temas que están censurados en la cultura donde se produce la interacción o en la cultura a la que pertenecen los interlocutores, es decir, los temas tabú. Para tratarlos, sería preciso un mayor uso de atenuantes corteses, si la relación interpersonal se desea armoniosa. Asimismo, pueden amenazar la imagen los temas no adecuados a la situación comunicativa, como criticar a la Iglesia ante una persona muy religiosa o hablar sobre temas escatológicos con los padres de tu novio, a los que acabas de conocer. En definitiva, la falta de adecuación y la conflictividad temática puede poner en compromiso algún componente de la imagen de los participantes en la comunicación.

Volviendo al registro coloquial, conforme mayor sea la presencia en la conversación de los cinco rasgos que acabamos de describir –relación de igualdad social/funcional entre los interlocutores, relación de proximidad vivencial, marco de interacción familiar y temática no especializada–, más carácter prototípicamente coloquial tendrá ésta, mientras que la ausencia de alguno de estos rasgos o su presencia menos evidente hará que la coloquialidad sea de carácter periférico. La mayor parte de las conversaciones del corpus cumplen los parámetros de la coloquialidad prototípica –las etiquetadas como [H.38.A.1], [AP.80.A.1], [ML.84.A.1], [L.15.A.2], [J.82.A.1], [S.65.A.1], [G.68.B.1 + G.69.A.1], [IH.340.A.1], [IM.339.B.1], [EL.116.A.1], [VC.117.A.1], [BG.210.A.1], [MA.341.A.1], [PG.119.A.1] y [RV.114.A.1]–, a excepción de cuatro conversaciones, a las que se califica de coloquiales periféricas: la que responde a la clave [H.25.A.1], porque el marco de interacción en el que se desarrolla es transaccional y no existe relación vivencial de proximidad entre todos los participantes; la conversación [RB.37.A.1], por la existencia de desigualdad social entre los interlocutores; [MT.97.A.1], dado que falta en ella la relación de igualdad social y funcional entre los participantes; y [XP.48.A.1], porque la temática desarrollada es especializada y el marco de interacción no es cotidiano.

#### 4.4.2 Metodología de trabajo

Nuestra investigación se basa en un método inductivo que supone la observación directa de los datos y la posterior extracción de conclusiones. Una vez elegido el corpus, debemos diferenciar tres fases de actuación: el análisis cualitativo general, el análisis cualitativo específico y el análisis cuantitativo.

La distinción entre lo que implica el análisis cualitativo y el análisis cuantitativo<sup>140</sup>, es explicada de la siguiente manera por Denzin y Lincoln (2000):

The word *qualitative* implies an emphasis on the qualities of entities and on processes and meanings that are not experimentally examined or measured (...) in terms of quantity, amount, intensity, or frequency. (...) In contrast, quantitative studies emphasize the measurement and analysis of causal relationships between variables, not processes (Denzin y Lincoln, 2000: 8)<sup>141</sup>.

Analizar cualitativamente un corpus implica identificar sus partes, los elementos que lo componen; y analizarlo cuantitativamente, averiguar en qué cantidad aparece cada uno de ellos. Como indica Moreno Fernández (1990: 109), dentro de la lingüística podemos encontrar ejemplos de uno y otro tipo: mientras que los análisis gramaticales son típicamente cualitativos, la sociolingüística más estricta se ha inclinado por el estudio de datos cuantificados, estableciendo porcentajes de uso. El análisis cuantitativo de variables lingüísticas trata de descubrir las cantidades de datos que se han recogido de cada variable y variante, así como relacionar y comparar matemáticamente las cuantificaciones hechas sobre cada variable y variante de naturaleza extralingüística. Por estos motivos, los procedimientos informáticos y la estadística desempeñan un papel fundamental en el análisis cuantitativo, “por la velocidad, capacidad y fiabilidad que ofrecen” (Moreno Fernández, 1990: 121).

---

<sup>140</sup> Vid. Silverman (1993) y Creswell (2003), entre otros, para una explicación más detallada sobre las características de ambas modalidades de estudio.

<sup>141</sup> [La palabra *cualitativo* implica un énfasis en las cualidades de entidades y en procesos y significados que no son examinados experimentalmente o medidos en términos de cantidad, intensidad o frecuencia. (...) Por el contrario, los estudios cuantitativos enfatizan la medición y análisis de las relaciones causales entre variables, no procesos].

#### **4.4.2.1 Análisis cualitativo del corpus**

La primera fase de nuestro análisis requiere la localización en el corpus de todas aquellas actividades corteses orientadas a valorizar las imágenes de autonomía y/o de afiliación de los participantes en los intercambios. Para ello, se ha llevado a cabo una lectura de las transcripciones y una audición de las grabaciones, con el fin de alcanzar una mejor interpretación de cada una de las conversaciones.

Una vez localizadas las muestras de cortesía valorizadora más significativas, se ha procedido a la segunda fase de análisis, consistente en estudiar detalladamente las funciones pragmáticas que cumplen esas muestras, las estructuras que presentan, los esquemas de interacción que siguen y las estrategias y recursos comunicativos más destacados con los que se expresan. Por tanto, en cada ejemplo analizado se ha seguido el esquema de trabajo que detallamos a continuación.

##### **4.4.2.1.1 Función cortés valorizadora**

Descripción de la función desempeñada por la muestra seleccionada, explicando los efectos positivos que la actividad cortés genera sobre la imagen de los interlocutores, así como sobre la relación interpersonal que estos mantienen y el desarrollo de la conversación.

##### **4.4.2.1.2 Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora**

Al hablar de recursos estamos refiriéndonos a los procedimientos discursivos verbales, no verbales y paraverbales empleados para el desarrollo de las estrategias discursivas. Se entiende por estrategia discursiva una amplia gama de expresiones e instrumentos apropiados para satisfacer una serie de objetivos. En palabras de Blas Arroyo (2001: 23), las estrategias son “tácticas actitudinales y de comportamiento utilizadas por los participantes para la consecución de sus metas comunicativas”.

Como indica Bravo (2002, 2005a), resulta importante diferenciar también entre acto, subacto y estrategia, entendido el *acto* como el objetivo comunicativo más evidente de una contribución; *subacto*, como los objetivos que se deriven del primero; y *estrategia*, como el modo en que cierto acto es realizado. La autora (2005a: 30) puntualiza, “las estrategias tienen la característica de que no constituyen un acto, sino un modificador del mismo, cuyo objetivo se subordina al del acto al cual modifica”. Por ejemplo, la secuencia “¡Qué guapísima está usted hoy!” es un cumplido –acto– con el que se pretende valorizar la imagen de la destinataria y que, a su vez, genera la valorización de la imagen propia, sea esta valorización estratégica o no –subacto–. Ese cumplido se expresa comunicativamente a través de diversas estrategias, como la selección del pronombre de tratamiento, y de recursos lingüísticos como el adjetivo *guapa* en grado superlativo y la entonación exclamativa.

Esta distinción será tenida en cuenta en nuestro análisis de corpus, en el que prestaremos atención a los objetivos y a los recursos y estrategias empleados por los hablantes con fines corteses valorizadores.

#### 4.4.2.1.2.1 Estrategias comunicativas

Dos son las estrategias comunicativas comúnmente relacionadas con la cortesía: la atenuación y la intensificación. Se trata de dos categorías discursivas de las que el hablante se puede servir como herramientas estratégicas para favorecer el progreso de la conversación y la consecución de los fines comunicativos.

Albelda (2002, 2005, 2006, 2007a, 2008, 2010) las ha estudiado en profundidad y explica que tanto la atenuación como la intensificación afectan al valor intencional y a la fuerza ilocutiva del mensaje, y pueden funcionar como mecanismos reguladores de la relación personal entre los interlocutores. Entendidas como categorías pragmalingüísticas, la atenuación opera estratégicamente minimizando lo dicho y el punto de vista, mientras que la intensificación los maximiza. Por ejemplo, a la hora de realizar una afirmación, el hablante puede optar por asumir lo dicho en un grado más atenuado, empleando para ello elementos mitigadores, o puede adquirir una



responsabilidad reforzada gracias al uso de procedimientos intensificadores (Brenes Peña, 2009: 296).

Por otro lado, como ya indicáramos anteriormente, Albelda (2002) sostiene que el trabajo de Brown y Levinson ([1978] 1987) llevó a la asociación casi automática de lo cortés con lo atenuador, asociación que ha sido desmentida por estudios más recientes, donde se ha demostrado que no todas las estrategias mitigadoras sirven para la expresión de cortesía y que sus contrarias, las estrategias intensificadoras, también pueden utilizarse con fines corteses: “atenuación y cortesía no son fenómenos equivalentes, pues [...] se puede realizar cortesía mediante intensificación. La cortesía es un fenómeno social, la intensificación y la atenuación son fenómenos lingüísticos” (Albelda, 2002: 305).

Con esta idea coinciden Álvarez Muro y Joven Best (2005: 121), quienes subrayan que la atenuación o mitigación es sólo una de las estrategias de las que dispone el hablante para mantener en equilibrio la relación con el interlocutor. La atenuación afecta a la asignación de derechos y obligaciones implicados en el acto de habla y cambia su intensidad; reduce las obligaciones de los participantes, promoviendo el logro de metas interactivas.

Briz (2005: 53) habla de la atenuación como una categoría pragmalingüística asociada a una actividad estratégica, que se utiliza para conseguir la aceptación del oyente. En opinión del autor, la función última del atenuante no es producir un efecto cortés, sino lograr el acuerdo comunicativo. Para entenderlo mejor, retomamos el siguiente ejemplo de Briz (1998: 111)<sup>142</sup>:

(6)

Oye papi / es que quería ir al cine esta tarde porque hay una peli que el profesor de crítica nos ha dicho que vamos a comentar en clase / pero no tengo un clavo // dame algo de pasta / Te juro que el sábado ya no (...). (Briz, 1998: 111)

---

<sup>142</sup> Este mismo ejemplo fue empleado al hablar de las máximas conversacionales de Lakoff (cf. § 2.2.2.1), con la intención de ilustrar que para el cumplimiento de los objetivos comunicativos, los hablantes no siempre cumplen todas las máximas conversacionales.

La intención del hablante es conseguir que su padre le dé dinero, para lo cual utiliza toda una serie de estrategias de atenuación y de intensificación. Entre las estrategias de atenuación podemos observar la minimización de la fuerza ilocutiva del enunciado con el uso del condicional *–es que quería–*, la justificación académica *–vamos a comentar en clase–* y la indeterminación de la cantidad de dinero *–algo de pasta–*. Entre las estrategias de intensificación destacan el apelativo afectuoso *–papi–*, la intensificación de los obstáculos *–no tengo un clavo–* y la promesa *–Te juro que–*. Todos estos recursos no se emplean con la intención de ser cortés, sino de lograr el asentimiento del padre. Por tanto, el ser cortés del atenuante o del intensificador no es un fin en sí mismo, sino un recurso estratégico en la negociación por el acuerdo.

Observemos ahora otro ejemplo de Briz (2005: 63), en el que el refuerzo intensificador de la negación sí se realiza con el único objetivo de ser cortés:

(7)

A: Te ayudo

B: NO NO NO/ no te levantes / ya quito la mesa yo

El interlocutor A se ofrece a ayudar a B, quien responde rechazando dicho ofrecimiento. El rechazo aparece reforzado por la repetición del adverbio de negación y por el uso del verbo en imperativo. La intención de B es evitar molestias a A, es decir, ser cortés con A. Vemos así la diferencia entre lo que se puede llamar uso no cortés de los atenuantes e intensificadores, como en el ejemplo (6), y uso cortés de los mismos, en el ejemplo (7).

En suma, ni atenuación ni intensificación pueden asociarse directamente con la cortesía o la descortesía, puesto que no siempre son instrumentos que buscan una función social. Todo dependerá de lo que se atenúe o intensifique, de la situación comunicativa. Además, el empleo de recursos atenuadores e intensificadores viene regulado, en buena medida, por los conocimientos compartidos por la colectividad: procedimientos intensificadores descorteses en una situación formal, pueden tener exactamente la función opuesta en contextos informales, donde predomine la

familiaridad o la intimidad (Iglesias Recuero, 2001: 286). Veamos el siguiente ejemplo, producido en el contexto de una pareja que está almorzando en su propia casa:

(8)

Esposo: Cariño, ¿tendrías la bondad de pasarme la jarrita del agua?

Dada la forma en que el esposo ha formulado su enunciado, cabría plantearse si ésta no es la primera vez que pedía a su mujer que le pasara la jarra de agua o si lo que pretende es hacerle reír, puesto que esta combinación de intensificadores y atenuantes resulta excesiva para el contexto comunicativo en el que nos encontramos. Como indica Briz (2003: 32-33), la abusiva presencia de atenuantes en la interacción coloquial española entre amigos o familiares, como es el caso del ejemplo, produce hilaridad, disgusto o rechazo, porque se tiende a una comunicación mucho más directa para este tipo de situaciones.

En definitiva, atenuación e intensificación son categorías discursivas manifestadas a través de elementos lingüísticos. Quitar/poner relieve, mitigar/enfatizar, suavizar/accentuar, restar/sumar fuerza ilocutiva, reparar, esconder la verdadera intención, son valores más concretos ligados al empleo del atenuante y del intensificador, respectivamente. Sus ámbitos de actuación y sus efectos se dan en el discurso, mientras que la cortesía es un fenómeno con valores y efectos en el nivel social de la lengua, los cuales afectan a las relaciones entre seres sociales que entablan una comunicación (Briz, 2004).

En lo que sigue, profundizaremos un poco más en la explicación de cada una de estas estrategias comunicativas.

#### **4.4.2.1.2.1.1 Intensificación**

Aunque la forma en que los hablantes modulan la cortesía está determinada por normas socioculturales, las manifestaciones de cortesía valorizadora suelen aparecer reforzadas por mecanismos intensificadores. Estos mecanismos intensificadores son denominados *estrategias realzadoras* por Hernández Flores (2002, 2004a) y *estrategias*

*valorizantes* por Albelda (2004). Con estas estrategias se tratan de ponderar los atributos de lo expresado en el mensaje, reforzar la veracidad de éste. En palabras de Briz (1996a: 13), “intensificar es hacer que una cosa adquiriera mayor intensidad, en sentido figurado, vehemencia, a través del énfasis o fuerza de la expresión y/o de la entonación y/o de los gestos”.

Con el mismo sentido, otros autores hablan de *realce*, como Vigara Tauste (1992: 130), definido como “un fenómeno complejo [...] por el que el hablante destaca cara a su interlocutor una parte del enunciado (que puede ser la acción, una cualidad, un objeto, un sujeto, etc.) o su propia actitud de comunicación”.

Albelda (2005: 96) distingue tres modalidades de intensificación diferentes, según los niveles del lenguaje en los que ésta opere: a) la intensificación en el nivel de la modalidad y de la fuerza ilocutiva; b) la intensificación en el nivel argumentativo; y c) la intensificación en el nivel de las relaciones sociales. Cortesía e intensificación se unen en este último punto, cuando se utilizan estrategias de maximización para reforzar la imagen del interlocutor y/o las relaciones sociales. En palabras de la autora, “[t]ratar la intensificación como actos de refuerzo de la imagen supone adentrarnos en la función social del lenguaje, situarnos en el plano de las relaciones sociales entre los participantes de la enunciación (Albelda, 2003: 298). No obstante, el refuerzo de las relaciones sociales también puede llevarse a cabo sin hacer uso de intensificadores lingüísticos. De ahí la diferencia que Albelda (2005: 97) establece entre *intensificación comunicativa* y *refuerzo social*. Trataremos de ejemplificar esta distinción con el siguiente ejemplo:

(9)

H: Tienes un cochazo.

Con este cumplido, el hablante realiza una intensificación lingüística, al añadir el sufijo aumentativo *-azo* al sustantivo *coche*, y un refuerzo de la imagen del interlocutor, al valorar positivamente y apreciar una de sus posesiones. Por tanto, la intensificación comunicativa supone el “refuerzo de alguno/s de los elementos del discurso lingüístico con una determinada finalidad social, argumentativa, negociadora, etc. por parte del

hablante” (Albelda, 2005: 97), mientras que nos encontraríamos ante un refuerzo social cuando el hablante trata de enfatizar un elemento concreto del discurso extralingüístico: la imagen del oyente. Es decir, refuerzo social y valorización cortés son sinónimos.

#### **4.4.2.1.2.1.2 Atenuación**

Como hemos señalado unas líneas más arriba, la atenuación –también llamada mitigación, minimización, rebajamiento, intensidad minorada, etc.<sup>143</sup>– ha estado asociada, tradicionalmente, con las estrategias de expresión de cortesía y, en concreto, de cortesía mitigadora, pero existen también ciertos recursos atenuantes con los que se puede expresar cortesía valorizadora. Por ejemplo, la atenuación puede emplearse con fines valorizadores en la formulación de las recomendaciones o consejos corteses (vid. § 5.2.6), para persuadir a una persona de que actúe de una manera que puede beneficiarle, reduciendo los costes que tal actuación pudiera ocasionarle.

Cuando la atenuación entra en juego como estrategia cortés mitigadora, está destinada a disminuir estratégicamente el potencial argumentativo de una acción, con la intención de mostrar que el hablante no desea imponerse, sino que tiene en cuenta a su interlocutor, en busca de la cooperación o el acuerdo. En este sentido, resulta interesante recapacitar sobre la paradoja entre la afiliación o acercamiento que socialmente denota la actividad cortés y el distanciamiento que pragmalingüísticamente presentan los atenuantes. Briz (2004: 68) considera que en esta aparente contradicción se basa la cortesía estratégica: trato de lograr mis objetivos comunicativos distanciándome del mensaje –minimizando lo dicho y el punto de vista adoptado– pero acercándome a mi interlocutor.

Haverkate (1994: 209) describe el atenuante de la siguiente manera: “partícula, palabra o expresión que sirve para modificar el significado de un predicado de forma que se indique que ese significado sólo se aplica parcialmente al objeto descrito”. Por tanto, los atenuantes hacen borrosos los límites de los conceptos que modifican, y de ahí su función pragmática cortés. Por ejemplo, la presencia de atenuantes será mayor en escenarios comunicativos en los que no coincidan las metas de los interlocutores y en

---

<sup>143</sup> Consúltese Albelda (2005) para mayor información sobre la terminología asociada con la atenuación.

los casos donde se traten temas polémicos o delicados, ya que pueden evitar que se produzca un choque o conflicto individual y social (Briz, 2003). Como indica Briz (2003), cada cultura concede mayor o menor importancia a determinados temas y acciones. En el caso del español, las situaciones en las que la imagen del yo o de la familia entran en juego, provocan un mayor grado de atenuación. Sin embargo, en la conversación coloquial española el uso de atenuantes suele estar restringido a casos marcados como problemáticos o dificultosos para la consecución de los fines comunicativos, situaciones más o menos ritualizadas donde la regla social sea menos interpretable y situaciones regidas por las características de los participantes en la conversación –edad, estatus social, etc.–.

Uno de los casos en los que la mitigación actúa con mayor frecuencia es en la realización de los actos asertivos y los actos directivos<sup>144</sup>, los cuales están generalmente asociados con la expresión de descortesía. El hablante dispone de las estrategias atenuantes para realizar esos actos cortésmente, aunque se tratará, entonces, de una cortesía de tipo extrínseco. Algunas de las principales estrategias atenuantes de las que se vale el hablante asertivo y directivo son la mitigación del contenido proposicional y la mitigación de la fuerza ilocutiva de la aserción (Haverkate: 1994):

1. Mitigación del contenido proposicional: como sabemos, el disentimiento se concibe como un tipo de interacción no preferida, ya que amenaza potencialmente la imagen de afiliación que los interlocutores tienen de sí mismos, y de ahí el esfuerzo del hablante por atenuarlo. Los tres recursos más importantes utilizados por el hablante para minimizar el disentimiento con lo afirmado por su interlocutor son: a) la expresión de incertidumbre al formular una opinión divergente; b) la presentación del disentimiento como una conformidad parcial; y c) el enfoque del objeto de la disconformidad desde un punto de vista impersonal.

---

<sup>144</sup> El objeto ilocutivo de los actos asertivos –descripciones, explicaciones, etc.– debe definirse como la intención del hablante de convencer al oyente de que él cree sinceramente que la proposición expresada corresponde a un estado de cosas real. Por su parte, el hablante que emite un acto directivo –solicitudes, invitaciones, mandatos, etc.– tiene como fin influir en el comportamiento intencional del oyente, de forma que éste lleve a cabo la acción descrita por el contenido proposicional de la locución (Searle, 1969). Por este motivo, los actos directivos se consideran como una amenaza para la imagen de autonomía del interlocutor.

2. Mitigación de la fuerza ilocutiva del acto: Haverkate (1994) distingue entre los recursos mitigadores que modifican semánticamente la proposición, y los recursos mitigadores que la modifican pragmáticamente.

2.a Modificación semántica de la proposición: se trata de estrategias que operan en el plano de la estructura informativa. Por ejemplo, en el caso de las oraciones asertivas, una de sus manifestaciones lingüísticas más frecuente es la oración concesiva, que permite al hablante lanzar un argumento contrario a lo que se afirma. De esta manera se contribuye a evitar o a mitigar las posibles discrepancias entre los interlocutores.

2.b Modificación pragmática de la proposición: son estrategias que no afectan a la estructura conceptual de la proposición, puesto que no añaden información auténtica al contenido del acto, sino que se dan, fundamentalmente, en el plano extraproposicional. Pueden ser estrategias de tipo léxico o de tipo deíctico.

#### **4.4.2.1.2.2 Recursos comunicativos**

##### **4.4.2.1.2.2.1 Recursos lingüísticos**

Es necesario hacer una distinción entre recursos morfológicos –por ejemplo, adjetivos en grado superlativo, indefinidos, el imperativo, el condicional de cortesía, la sufijación y la prefijación, los cuantificadores, etc.–, recursos sintácticos –cambios del orden sintáctico lógico español con la intención de remarcar ciertas partes del enunciado, algunos tipos de construcciones, las estructuras comparativas, las series enumerativas, los sujetos léxicos explícitos innecesarios, etc.–, y recursos léxico-semánticos –como las metáforas, las sinécdoques, las frases hechas, recursos fraseológicos, el empleo de lexemas marcados como (des)cortesés, la ironía, la hipérbole, etc.–.

##### **4.4.2.1.2.2.2 Recursos paralingüísticos**

Los recursos paralingüísticos son otro factor de enorme importancia en la generación de efectos pragmáticos corteses y descorteses. Por ejemplo, la realización de





Por otro lado, las risas<sup>146</sup>, las vacilaciones vocálicas –*ajá*, *umm*, etc.– y otros recursos fáticos pueden contribuir a hacer la comunicación más fluida y placentera, puesto que rellenan silencios, indican complicidad, seguimiento de la conversación, asentimiento, etc. El término fático permite una amplia gama de interpretaciones: palabras sueltas sin valor informativo, insultos, conectores de enlace, muletillas, etc. Su principal propósito es evitar vacíos en el habla, establecer y mantener el contacto con el interlocutor e, incluso, manifestarle afecto (Placencia, 2004). En este sentido, Placencia (2004) subraya la labor desempeñada por diversos investigadores en la profundización sobre el importante papel que la comunión fática cumple en las interacciones diarias: Firth (1937: 128), por ejemplo, destaca la cantidad de tiempo que dedicamos al empleo de comunión fática en nuestras vidas; y Laver (1975: 217) y Knapp (1978: 112) enfatizan el papel de la comunión fática para el establecimiento de relaciones interpersonales y el mantenimiento de un sentimiento de comunidad.

#### **4.4.2.1.2.2.3 Recursos proxémicos**

Los recursos proxémicos se refieren a la forma en que se lleva a cabo la repartición del espacio físico entre los interlocutores en el lugar donde se desarrolla la interacción comunicativa.

Las investigaciones llevadas a cabo en este terreno han puesto de manifiesto la gran variación cultural del comportamiento proxémico de las personas que participan en una conversación. Se ha comprobado, por ejemplo, que los árabes e hispanoamericanos prefieren una distancia interaccional relativamente corta, mientras que los suecos, británicos y norteamericanos prefieren ocupar un espacio físico más amplio. A esta conclusión llegan Schefflen y Ashcraft (1976)<sup>147</sup>, quienes, incluso, nos proporcionan las medidas de esa distancia interaccional: los interlocutores británicos y los norteamericanos suelen mantener entre sí una distancia de unos noventa centímetros, mientras que los cubanos la reducen a la mitad, cuarenta y cinco centímetros. Este tipo de diferencias puede llevar a malas interpretaciones en contextos interétnicos, ya que a los cubanos el comportamiento proxémico de los ingleses y de los norteamericanos les

---

<sup>146</sup> Vid. Cestero Mancera (1996) y Bravo (1998b) para un estudio empírico sobre la función de la risa en español.

<sup>147</sup> Cit. en Haverkate (2004: 62-63).

puede parecer frío y desinteresado, en tanto que a estos otros la actuación de los cubanos les puede parecer una amenaza para su autonomía.

Del conjunto de esos estudios, Haverkate (2004) ha llegado a la conclusión de que el espacio físico entre los interlocutores refleja de manera icónica la diferencia entre culturas de solidaridad y culturas de distanciamiento: a mayor distancia espacial entre los interlocutores corresponde una mayor necesidad de guardar la privacidad y la autonomía personales, por lo que nos encontraremos ante una cultura donde prima la cortesía mitigadora; mientras que a mayor acercamiento entre los interlocutores corresponde una mayor necesidad de solidaridad, de familiaridad, por lo que estaremos hablando de culturas de cortesía valorizadora.

Dado que en esta investigación estamos usando un corpus compuesto por transcripciones escritas y grabaciones de audio, no disponemos de imágenes que nos permitan estudiar a fondo este tipo de recursos. Sin embargo, hemos querido tenerlos en cuenta en el análisis, por si encontramos alguna anotación con información proxémica en los textos, del tipo “acercamiento del interlocutor A al interlocutor B” o enunciados en los que un interlocutor le diga a otro que se acerque/aleje, que está demasiado cerca, etc.

#### **4.4.2.1.2.2.4 Recursos cinésicos**

Como estamos viendo, la cortesía no sólo se manifiesta por medio de recursos lingüísticos, sino que las inflexiones tonales, la conducta interaccional y las aproximaciones corporales, por poner algunos ejemplos, tienen un importante papel en la expresión de cortesía. De igual importancia, en cuanto a la generación de efectos corteses, son los gestos, las sonrisas, las palmaditas, los toques en el hombro, los movimientos, etc.

Para estudiar los recursos cinésicos nos encontramos con el mismo problema que para la observación de los recursos proxémicos: la falta de vídeos u otro tipo de imágenes que hayan registrado los movimientos de los participantes en la comunicación. No obstante, también hemos querido considerar la posibilidad de que la

información de los textos nos aporte datos con los que examinar algunos de los principales recursos cinésicos empleados con fines corteses valorizadores. Por ejemplo, la descripción de saludos gestuales –saluda con la mano, choque de manos, da dos besos, etc.– o de gestos como la inclinación de cabeza para dar a entender que estamos escuchando las palabras de nuestro interlocutor o que asentimos con lo que éste está diciendo.

#### 4.4.2.1.3 Patrón interactivo de la muestra cortés valorizadora

Los representantes de los modelos clásicos para el estudio de la cortesía (Lakoff, 1973, 1975; Brown y Levinson, [1978] 1987; Leech, 1983; etc.) adoptaron el acto de habla como unidad básica de análisis. Se entiende por *acto* la unidad mínima de acción y de intención, es decir, la menor unidad de habla capaz de funcionar aisladamente en el contexto discursivo real en el que se produce. Esta unidad monologal puede llegar a sustituir, en ciertas ocasiones, al conjunto emitido, constituyéndose, por sí sola, en *intervención*, su constituyente superior inmediato (Briz, 1998; Briz y grupo Val.Es.Co., 2000).

Diversos autores han criticado que las teorías tradicionales para el estudio de la cortesía no atendieran a la importancia de interpretar el habla en su contexto de uso, factor determinante para establecer la finalidad de cada acto de habla: no debemos asociar directamente formas lingüísticas con funciones, sino tratar de atender a los diversos factores extralingüísticos que acompañan a la situación comunicativa (vid. § 4.3.1). De ahí que gradualmente los análisis de corpus dejaran de centrar su atención en el estudio del enunciado aislado, para pasar al estudio de la secuencia dialógica.

Briz (2003: 25-26) entiende que la cortesía, como función comunicativa y de regulación social en la conversación, sólo puede ser observable en relación a ciertas unidades del discurso, y que centrarse en el ámbito de las unidades monológicas impide un análisis que vaya más allá de la cortesía ritual. El autor nos advierte, además, de que tomar como base de estudio los actos de habla impide observar los efectos que la actividad cortés produce en la imagen del otro, ya que, en palabras de Briz, “ésta última

sólo es observable mediante la reacción y el intercambio en unidades dialógicas”. Por ese motivo, en nuestro análisis trataremos de estudiar los actos de discurso, entendidos como actos de habla incrustados en una situación comunicativa concreta, precedidos por una serie de intervenciones y seguidos por sus reacciones.

Se entiende por *intervención* o *contribución comunicativa* (Allwood, 1995: 2) cada una de las emisiones de un interlocutor que rellenan los turnos de habla. Están constituidas por un *enunciado* o conjunto de enunciados, también denominados *actos de habla*, que constituyen la unidad mínima informativa<sup>148</sup>. Dichos enunciados son emitidos por un interlocutor de forma continua o discontinua, ya que todo turno supone una intervención, pero no toda intervención constituye necesariamente un turno, puesto que pueden ser desatendidas o no aceptadas por el otro interlocutor.

En la interacción oral, la intervención de un hablante puede funcionar como:

1. El inicio de un acto de habla –intervenciones de inicio o *iniciativas*, en la terminología de Allwood (1995)–, destinado a provocar la reacción del otro interlocutor.
2. La respuesta a un acto de habla –intervenciones *reactivas* (Briz, 2004)–, para mostrar acuerdo o desacuerdo con lo dicho por el otro, aprobación o rechazo, colaboración, ratificación, etc. La introducción de un tema nuevo relacionado con algo anteriormente dicho, sentido o interpretado, sin ruptura aparente, es también un acto reactivo.
3. La respuesta y el inicio de otro acto de habla –intervenciones reactivo-iniciativas (Briz, 2007a)–. Allwood (1995) diferencia entre intervenciones reactivo-iniciativas *complejas* o *simples*, diferenciándose las primeras de las segundas en que son identificables o verbalmente reconocibles los segmentos correspondientes a la reacción y al inicio.

---

<sup>148</sup> En el acto, el grupo Val.Es.Co. diferencia unas unidades inferiores a las que denomina *subactos*, entendidos como segmentos informativos mínimos, cada uno de los cuales presenta valores informativos diferenciados.

Si nos encontramos con dos intervenciones sucesivas de distintos emisores, una de inicio y otra de reacción, estaremos ante un *intercambio*. El intercambio mínimo prototípico es el *par adyacente*. El análisis de la conversación observó que los enunciados se agrupan en parejas (A-B) y en cadenas (A-B-A-B), es decir, uno detrás de otro; y que el valor de un enunciado depende, en buena parte, de su localización dentro de la secuencia. De este tipo de secuenciación surgió el concepto de *par adyacente*, definido como parejas de enunciados que tienen lugar de manera contigua en la interacción, como, por ejemplo, los saludos (*hola-hola*). La regla que gobierna los pares adyacentes es que la producción del primer enunciado –intervención de inicio o iniciativa– por parte de un interlocutor implica, secuencialmente, la producción del segundo enunciado o de una gama de segundos enunciados por parte del otro interlocutor –intervención *reactiva* (Briz, 2004) e intervención *reactivo-iniciativa* (Briz, 2007a)–. Esto se debe a que la primera parte del par adyacente establece expectativas específicas que deben ser atendidas<sup>149</sup>. Así lo define Briz (2004: 70):

[S]e trata de respuestas, conformidades, excusas, concesiones, valoraciones de lo anterior, etc. Son, en general, manifestaciones de acuerdo o desacuerdo, de aceptación, aprobación o rechazo de lo que se está diciendo, de colaboración en el cumplimiento de ciertas obligaciones derivadas de las intervenciones iniciativas anteriores, es decir, *respuestas cooperativas* más o menos predictibles (Briz, 2004: 70).

Briz (2007a: 17) observa que, en la conversación, las intervenciones más frecuentes tienen ese doble carácter reactivo-iniciativo, esto es, son “emisiones que reaccionan y que provocan a la vez, ya indivisiblemente, ya en partes reconocibles o divisibles, habla posterior”. Este doble carácter permite que exista dinamismo interaccional, por lo que ayuda al progreso de la conversación.

La unidad superior del discurso recibe el nombre de *diálogo* o *secuencia dialógica*, entendido de la siguiente manera:

---

<sup>149</sup> Tal y como señala Gass (1997), este segundo interlocutor no dispone de mucho tiempo para planear su respuesta, sino que tendrá que actuar con relativa rapidez.

El diálogo es, como mínimo, un intercambio entre dos hablantes, una alternancia de turno, esto es, una intervención de inicio, y solo de inicio, y otra de reacción, sólo de reacción, ambas aceptadas, por tanto, intervenciones-turno. Así pues, en una conversación habrá de entrada tantos diálogos como intervenciones iniciativas-turno y reactivas-turno podamos reconocer, ya supongan (lo más frecuente) o no una modificación del tópico discursivo, ya vengan o no acompañadas de movimientos en la escena conversacional (Briz, 2007a: 26).

En el análisis de corpus, diferenciaremos entre muestras de cortesía valorizadora que constituyen una unidad monológica –el acto de habla y la intervención– y muestras que constituyen unidades dialógicas –el intercambio simple y la secuencia dialógica compuesta por más de un intercambio–. Como explica Briz (2004: 69), en un contexto real, todas estas unidades de la comunicación se obtienen por combinatoria, ya que un diálogo es una combinación de intercambios, el intercambio resulta de la unión de dos intervenciones y la intervención está formada por uno o varios actos.

Cada una de las unidades temáticas que constituyen el diálogo recibe el nombre de *secuencia*. Los límites más precisos de un diálogo son las *secuencias de apertura y de cierre* (Briz *et al.*, 2003: 7-61).

Al igual que hicieran otros autores (Hernández Flores, 2002: 32), en nuestro análisis la delimitación de las secuencias dialógicas seleccionadas vendrá dada por la realización de la cortesía valorizadora, no por la primera intervención y la última donde se haga referencia a un tema. Es decir, prestaremos atención al primer enunciado y al último relevante para el análisis de la cortesía valorizadora, independientemente de que haya habido un cambio de tema o se haya iniciado un nuevo acto.

Consideramos importante establecer los límites de la actividad cortés para evitar, parafraseando a Briz (2007a: 36), que la cortesía se convierta en una especie de halo que lo envuelve todo. Además, “la distinción entre cortesía en unidades monológicas y cortesía en unidades dialógicas nos facilita el análisis de la estrategia comunicativa”.

#### 4.4.2.1.3.1 Principios de prioridad

Para interpretar como corteses o no corteses las muestras seleccionadas del corpus, hemos de destacar la existencia de una serie de convenciones sociales en cuanto a qué tipo de comportamiento comunicativo es esperable en una situación determinada, incluyéndose aquí la adecuación al contexto y el manejo de recursos verbales y no verbales apropiados a la situación. De esta manera, se podría afirmar que existen convenciones sociales que favorecen o requieren la presencia de cortesía, lo cual queda descrito con el llamado *principio de prioridad*<sup>150</sup>, que Gallardo (1996: 15) califica como el principio más externo de la comunicación y que se relaciona con la imagen social de los interlocutores. En opinión de la autora, las costumbres sociales justifican el carácter prioritario o no prioritario de una intervención, determinando la construcción de las intervenciones por parte de los hablantes.

Muchos de los encadenamientos que siguen las intervenciones son bastante predecibles, algo que recibe el nombre de *principio de predictibilidad lingüística*. Se trata de la descripción de cómo se secuencia una interacción, la forma de organización de los turnos de habla y la determinación de cuáles son las respuestas e intervenciones preferidas, incluyendo la necesidad de reparación ante las intervenciones marcadas (Briz, 2004).

Las obligaciones lingüísticas y sociales a las que están sometidas las intervenciones, aumentan conforme lo hace la relación de predictibilidad. Por ejemplo, un saludo “obliga” a otro saludo, una afirmación al asentimiento, etc. Por tanto, la realización de las intervenciones no es del todo arbitraria, sino que está bastante sistematizada. Incluso la forma de expresión de la intervención se rige por un *principio de prioridad o preferencia social*, el cual suele estar vinculado a los deseos de imagen de los interlocutores. En palabras de Briz (2004: 71), “que la aceptación a una invitación sea la reacción prioritaria responde a una convención social, lo cual explica, además, que en caso de rechazo es prioritario que éste aparezca cortésmente atenuado”. Si el hablante

---

<sup>150</sup> Los etnometodólogos Cicourel (1974, 1981, 1991) y Garfinkel (1967) proponen el término *preferencia social* para explicar la manera en que el actor social organiza e interpreta sus enunciados. Sin embargo, Gallardo (1996) considera que esta denominación parece referirse a una cuestión subjetiva del primer hablante, por lo que considera más adecuado hablar de *prioridad*.

opta por la emisión de intervenciones no preferidas –como no contestar a una pregunta, rechazar una invitación, no responder a un saludo, etc.–, deberá desplegar toda una serie de estrategias que atenúen el conflicto en el que puede haber caído su imagen.

En cada cultura existe un tipo de *organización preferencial de los intercambios* basada en el sistema de cortesía. Los encadenamientos considerados preferidos corresponden a los encadenamientos corteses, como una petición seguida por la aceptación del interlocutor, una aserción por el acuerdo, una autocrítica por el desacuerdo<sup>151</sup>, o un cumplido por el rechazo –al menos el rechazo parcial–. Por su parte, los encadenamientos no preferidos se corresponden con los encadenamientos descorteses, como la petición seguida por una denegación, la aserción por la refutación, la autocrítica por el acuerdo, o el cumplido por la aceptación directa. Haverkate (1994: 76) señala que, a diferencia de las respuestas preferidas, las no preferidas suelen producirse con un breve, aunque perceptible, retraso, intercalándose entre la primera y la segunda parte de la pareja una pausa o una interjección monosilábica –del tipo “eh...” o “mmm”– con la que se expresa duda, o empleándose distintos mecanismos mitigadores que buscan atenuar sus posibles efectos negativos. En definitiva, la emisión de respuestas no prioritarias requiere “el empleo de una serie de estrategias lingüísticas que medien o resuelvan el posible conflicto de dicha emisión con el principio de prioridad: sea el caso de los llamados atenuantes corteses” (Briz, 2004: 71).

Reflexionando sobre la noción de preferencia, Boyle (2000) considera que ésta se ha asociado normalmente con el segundo componente de un par adyacente, pero debería aplicarse también al primer enunciado. Por ejemplo, no felicitar a alguien cuando ha conseguido un ascenso laboral es un acto no preferido en la cultura española.

Asimismo, se puede hablar de comportamientos corteses o descorteses en relación a distintos aspectos del sistema de alternancia de los turnos de palabra, como las

---

<sup>151</sup> La autocrítica seguida por el desacuerdo parece ser un patrón compartido por varias culturas. Pomerantz (1984) y Bayraktaroglu (1991) lo encuentran en el inglés, y afirman que “[a]lthough ‘agreement’ is the preferred response to assessments in general, when they are negatively valued assessments regarding the self, the response to them tends to be ‘disagreement’” (Bayraktaroglu 1991: 16). [Aunque, en general, el ‘acuerdo’ es la respuesta preferida a las evaluaciones, cuando éstas son evaluaciones que valoran negativamente al individuo, la respuesta a ellas tiende a ser el ‘desacuerdo’].



interrupciones, la duración relativa de los turnos, la atención o no a las peticiones de cesión de turno, el aprovechamiento o no de la cesión, etc. Estos patrones de interacción son denominados normas de *etiqueta conversacional* por Haverkate (1994: 63):

Esta expresión se toma de Garvey (1977, 67), que la usa en un sentido específico, aplicándola a la obligación social del hablante de responder adecuadamente a los actos de habla de su interlocutor. En este contexto, el término denota un concepto más amplio, es decir, el comportamiento conversacional en general (Haverkate, 1994: 63).

Algunas de esas normas que pueden constituir la etiqueta conversacional son “respetar el turno de palabra”, “no interrumpir al interlocutor” y “evitar el silencio”. No obstante, como venimos diciendo, esas normas están culturalmente determinadas, por lo que no son compartidas ni entendidas de la misma manera en todas las sociedades.

Haverkate (1994: 57-63) apunta que, para el español peninsular, la realización lingüística de la máxima “evita el silencio” se manifiesta frecuentemente con la denominada *comuni3n f3tica*<sup>152</sup>, cuya funci3n primaria es la de crear un ambiente de solidaridad entre los interlocutores que permita entablar una conversaci3n placentera. Para ello, los participantes en la comunicaci3n habr3n de evitar todos aquellos temas que puedan producir tensi3n psicosocial. Considerada como una categor3a normativa, la comuni3n f3tica se sirve de temas que suelen ser estereotipos, por lo que lo comunicado carece de valor informativo, pero consigue evitar ese silencio que se concibe como una amenaza potencial para la relaci3n social de los interlocutores. Una situaci3n t3pica en la que se suele recurrir a la comunicaci3n f3tica es el viaje en ascensor entre vecinos. En estos casos, temas como el clima o los 3ltimos acontecimientos sociales son muy recurridos. El hablante trata de evitar una situaci3n inc3moda para los interlocutores, como es la ausencia de conversaci3n, la cual podr3a ser un 3ndice de la poca confianza entre ellos. Recurren a la comuni3n f3tica buscando salvar las distancias y crear un ambiente de proximidad.

---

<sup>152</sup> T3rmino acu3ado por Malinowski (1923), equivalente a *small talk* –‘conversaci3n trivial’, ‘charla’, ‘palique’–, tambi3n usado en la bibliograf3a inglesa.

Otra de las razones por las que los interlocutores recurren a la comunión fática es el deseo de establecer qué tema conviene tratar o qué roles van a ocupar en la interacción que están iniciando. Sin embargo, Laver (1975, 1981) señala que este tipo de intercambio verbal no es posible en todas aquellas situaciones comunicativas en las que tanto el tema como los roles están fijados de antemano. Ejemplos de ello serían un debate televisivo, un interrogatorio médico o una clase universitaria.

En resumen, la formulación de los principios de *predictibilidad lingüística* y de *prioridad* o *preferencia social* constituye uno de los mayores logros conseguidos por el análisis conversacional. La distinción entre respuestas preferidas y no preferidas es fundamental para el análisis de la cortesía. Las respuestas preferidas expresan cortesía, por valorizar o respetar la imagen de la persona a quien van dirigidas. En las respuestas no preferidas, el hablante que no quiere ser descortés realiza toda una serie de esfuerzos comunicativos para acompañar su intervención. Cada cultura establece una serie de esquemas generales de secuenciación de las intervenciones y de comportamiento conversacional, que quedan codificados para la expresión de cortesía y de descortesía en esa lengua.

#### **4.4.2.2 Análisis cuantitativo del corpus**

Además de los análisis cualitativos de carácter general y específico, hemos llevado a cabo un recuento cuantitativo del número de actividades corteses valorizadoras documentadas en el corpus, con el fin de determinar su frecuencia en la conversación coloquial, así como la incidencia de ciertos factores extralingüísticos – sexo, edad, nivel de instrucción de los interlocutores, contexto, etc.– y otras características internas de la valorización cortés –localización en el discurso, reacción que generan, vehículos de expresión que se utilizan, etc.–.

Bien sabemos que la lengua varía según las características del usuario: no hablan de la misma manera un joven de 15 años que un hombre de 60, por poner un ejemplo. Briz (2004: 32) nos enseña, a partir de una conversación real en español, que las

mujeres son más propensas a utilizar el sufijo diminutivo *-ito/a* –“cosita”, “guapito”, etc.–, y el sufijo *-ín/ina* –“chiquitín”, “pequeñita”, etc.–. Asimismo, expresiones y formas léxicas del tipo “¡me mola!”, “flipante”, “mogollón”, “¡qué guay!”, “chulísimo”, etc., nos indican que los hablantes pertenecen a un estrato de edad más o menos joven. Por tanto, los datos lingüísticos pueden llegar a reflejar ciertas marcas sociológicas.

Pese a que nuestro objetivo no es sociolingüístico, trataremos de señalar las posibles diferencias que encontremos en cuanto al uso de cortesía valorizadora entre hablantes de diferente edad, nivel sociocultural, sexo, profesión y lengua habitual –monolingüe/bilingüe–.

El efecto directo que este tipo de factores genera en el uso del lenguaje, ha sido subrayado por distintas disciplinas, como la pragmática variacional<sup>153</sup>. Casas Gómez (2003: 559) afirma que “la comunicación lingüística es puro producto variacionista, por lo que en realidad hay que partir de la variación y no del sistema”<sup>154</sup>. Al atender a estos factores, evitaremos la consideración de la lengua como un conjunto homogéneo desde el punto de vista pragmático y, como remarca Barron (2005b: 520), la conciencia de estas diferencias puede ayudar a reducir conflictos entre grupos sociales, lo cual es también aplicable a la enseñanza de segundas lenguas y lenguas extranjeras<sup>155</sup>.

---

<sup>153</sup> Placencia (1994, 1998, 2005, 2008), Schneider (1999, 2005), Márquez Reiter (2002a, 2003), Barron (2005a, 2005b), Barron y Schneider (2005b), Schneider y Barron (2008a), entre otros investigadores, han defendido la necesidad de tomar en consideración las características sociológicas de los interlocutores en las investigaciones pragmáticas. Para fomentar los estudios en esta línea, Barron y Schneider (2005d) proponen establecer la pragmática variacional como una subdisciplina de la pragmática, a la que definen como una fusión de la pragmática y la dialectología moderna. En la siguiente cita, Márquez Reiter (2003: 167) expresa su deseo de que los estudios hispánicos también adopten el enfoque de la pragmática variacional: “[s]everal studies in Hispanic pragmatics have focused on speech act realization. (...) Very few, however, have investigated pragmatic variation in Spanish; that is to say, how different varieties of Spanish vary in their use of language in context”. [Varios estudios en pragmática hispánica se han centrado en la realización de los actos de habla. (...) Sin embargo, muy pocos han investigado la variación pragmática en español; es decir, cómo las distintas variedades del español difieren en el uso del lenguaje en contexto].

<sup>154</sup> Casas Gómez remite a la tesis doctoral de Escoriza Morera (2002) para una revisión historiográfica de las distintas posturas teóricas sobre la variación lingüística, así como el tratamiento de este tema por parte de autores pertenecientes a las más diversas tendencias y corrientes lingüísticas.

<sup>155</sup> Barron (2005b: 531-532) es consciente de la imposibilidad de preparar al alumno para todos los contextos en los que éste pueda encontrarse; sin embargo, sí podemos y debemos advertirle sobre la existencia de otras convenciones pragmáticas, de manera que las convenciones que ellos están aprendiendo representan simplemente una de las posibilidades. De esta manera, estaremos equipándoles de una sensibilidad hacia la variación, la cual puede ayudarles a evitar fallos pragmáticos y a no juzgar negativamente a los demás por el uso de sus propias convenciones lingüísticas.

García Vizcaíno (1998: 132) considera fundamental que la selección de los factores sociales que se tendrán en cuenta en la realización de un determinado estudio lingüístico, no se haga aleatoriamente, sino tras una investigación sociológica previa en la que se establezcan las variables más significativas. Para ilustrar la necesidad de este requerimiento, la autora nos ofrece los dos siguientes ejemplos:

[S]i se estudiaran las estrategias de cortesía verbal en una comunidad americana de Nueva York seguramente habría que considerar como un posible factor que podría influenciar el uso de las estrategias de cortesía la raza, o si analizáramos el habla de la población musulmana y la cristiana en Melilla, se vería que la religión es un factor relevante en el empleo de ciertos mecanismos lingüísticos de corrección verbal (García Vizcaíno, 1998: 132).

Precisamente, el corpus de Briz y grupo Val.Es.Co. (2002) atiende a una variable específica del área geográfica de la que proceden los informantes: el dominio de una o dos lenguas, por el influjo que el bilingüismo pueda ejercer en la forma de expresión de los hablantes.

El español de Valencia se inscribe en el área lingüística del español castellano de áreas bilingües –castellano gallego, castellano vasco y castellano catalán–, en concreto, del castellano catalán (Moreno Fernández, 2009). La variedad del castellano catalán es utilizada por unos 12.500.000 hablantes, lo que la convierte en la más numerosa de todas las modalidades de castellano –castellano gallego, castellano vasco, castellano occidental, castellano oriental y castellano manchego–. Se considera a hablantes del español catalán a todos los habitantes de Cataluña, Comunidad Valenciana e Islas Baleares –de ahí el llamativo volumen–, “al margen del conocimiento que tengan y el uso que hagan de la lengua específica de su territorio” (Moreno Fernández, 2009: 120). En la siguiente tabla, se recogen los rasgos diferenciales más destacados del castellano de las áreas catalanohablantes:

**Tabla 11. Rasgos del castellano catalán**

<b>PLANO FÓNICO</b>
Mantenimiento de distinción /k/ - /j/
Tendencia a mantenimiento de oclusivas sordas finales: <i>carnet, chalet</i>
Tendencia a pronunciación sorda de sonoras finales: <i>verdat</i> ‘verdad’
Tendencia a velarización de -l final de palabra
<b>PLANO GRAMATICAL</b>
Uso de <i>que</i> expletivo: <i>¿que hace calor?</i> ‘¿hace calor?’
Uso alterado de las preposiciones <i>a</i> y <i>en</i> : <i>fuiimos en Palma</i> ‘fuimos a Palma’, <i>está a casa (de) la abuela</i> ‘está en casa de la abuela’
Uso partitivo de la preposición <i>de</i> : <i>poner de patatas en la bolsa</i> ‘poner patatas’
Uso de <i>de</i> como régimen: <i>me enseñaron de ir en bici</i> ‘a ir en bici’
Uso de <i>tener de</i> por <i>tener que</i>
Uso de futuro por subjuntivo: <i>cuando llegará, comeremos</i> ‘cuando llegue, comeremos’
<b>PLANO LÉXICO</b>
Uso de voces integradas: <i>enchegar</i> ‘encender’; <i>lampista</i> ‘manitas’; <i>paleta</i> ‘albañil’; <i>plegar</i> ‘recoger; dejar de hacer algo’; <i>rachola</i> ‘baldosa’
Uso de calcos semánticos: uso de <i>ir</i> por <i>venir</i> y de <i>venir</i> por <i>ir</i> ( <i>ya vengo</i> ‘ya voy’; <i>mañana vendré</i> ‘mañana iré’); uso de <i>llevar</i> por <i>traer</i> ( <i>te los traigo a tu casa</i> ‘te los llevo a tu casa’); uso de <i>tirar</i> por <i>echar</i> ; <i>parada</i> ‘puesto’; <i>creer a los padres</i> ‘obedecer a los padres’; <i>hacer bondad</i> ‘portarse bien’; <i>hacer olor</i> ‘oler mal’; <i>hacer servir</i> ‘utilizar’

(Moreno Fernández, 2009: 127)

Cada una de las conversaciones que conforman el corpus va precedida por una ficha técnica que ofrece información acerca del sexo, la edad y el nivel sociocultural de los interlocutores, variables todas ellas señaladas por varios autores (Thurén, 1988; Hernández Flores, 2004b; entre otros) como las más relevantes para el estudio de la cortesía. En referencia al sexo de los interlocutores, García Vizcaíno (1998: 133) repasa un importante número de estudios<sup>156</sup> realizados por lingüistas y antropólogos que se han centrado en la influencia de esta variable en las manifestaciones lingüísticas de la cortesía, argumentando que en las sociedades en las que hombres y mujeres

<sup>156</sup> Lakoff (1973, 1975), Keenan (1974), Zimin (1981), Nichols (1983), Freed y Green Wood (1996), McConnel-Ginet (1997), Smith (1992), Holmes (1995), García Vizcaíno (1997), entre otros.

desempeñen papeles diferentes, es lógico que esta diferencia se refleje en cómo utilizan e interpretan el lenguaje. En el caso de la sociedad estadounidense, Lakoff (2005b) observa que hasta finales de los años sesenta podían distinguirse dos maneras diferentes de ser cortés: la cortesía de distanciamiento o formalidad, empleada por los hombres, y la cortesía de deferencia, utilizada por las mujeres. Sin embargo, a partir de esa fecha nació una nueva norma de comportamiento: la camaradería, es decir, la informalidad, la cercanía con el interlocutor, que llevó a que tanto los hombres como las mujeres comenzaran a emplear un estilo comunicativo donde predominaban las muestras de igualdad y de amistad. En la actualidad, Lakoff (2005b: 183) sostiene que la cortesía valorizadora se asocia más con la mujer que con el hombre, al menos como una condición indispensable –no estrictamente necesaria para los hombres– de la que depende el triunfo femenino en sociedad. En conclusión, la autora comparte la idea de que cuando los roles de las mujeres y los hombres son distintos en una sociedad, el comportamiento cortés esperado para cada sexo varía significativamente, tanto en la cantidad como en las formas de cortesía empleadas.

También el trabajo de Holmes (1990) sobre los hablantes neozelandeses muestra que el sexo del emisor y del receptor de un acto de habla cortés es un factor relevante para el estudio de la cortesía: hombres y mujeres usan el lenguaje de distinta manera y tienen diferentes formas de expresar consideración por la imagen de sus interlocutores; esas diferencias reflejan una información y una serie de valores socioculturales propios de cada comunidad, como los distintos procesos de socialización y posiciones de poder que ambos sexos han sufrido en el transcurso de la historia, configurando dos tipos de hablantes: el masculino y el femenino. La diferencia más notable que Holmes (1990) observa entre los hablantes masculinos y femeninos, se refiere a la función del lenguaje que predomina en sus respectivas contribuciones comunicativas. Mientras que en el discurso femenino predomina la función afectiva de la lengua, en el masculino lo hace la función referencial o informativa. De ahí que Holmes concluya que la mujer es más cortés que el hombre, ya que para la autora la cortesía consiste en mostrar interés por los sentimientos de los demás. Otro dato interesante, relacionado con la cortesía, que nos ofrece el estudio de Holmes, es que el tiempo de posesión del turno de palabra varía según el contexto comunicativo, de manera que está dominado por las contribuciones

masculinas cuando el contexto es público y formal, mientras que la mujer tiende a intervenir más en situaciones semiformales y, sobre todo, en interacciones en contextos privados e íntimos.

Por su parte, Zimin (1981) observa en su estudio que el sexo del hablante no es una variable tan importante en relación con el uso de la cortesía, como sí lo es el sexo del destinatario, siendo las mujeres las receptoras de un mayor número de actividades corteses que los hombres.

Otro rasgo sociológico que ha sido tenido en cuenta en nuestro estudio es la edad. Para ello, se reúne a los informantes en tres grupos generacionales a los que se asignan una serie de características lingüísticas más o menos estables: de 18 a 25 años –juventud–, de 25 a 55 años –edad adulta– y mayores de 55 años –madurez–.

Por último, consideramos importante atender al nivel sociocultural de los informantes, ya que, al igual que éste puede influir en el mayor o menor dominio de registros de habla apropiados para cada situación comunicativa<sup>157</sup>, queremos comprobar si también pueden darse correlaciones entre el nivel sociocultural y la forma y frecuencia de uso de la cortesía valorizadora. En el corpus, se divide a los hablantes en tres grandes grupos: nivel sociocultural bajo, medio y alto. Para realizar esta división, los investigadores se basaron en el nivel de estudios y la profesión del informante<sup>158</sup>.

Las posibles diferencias comunicativas que surgen como consecuencia de la procedencia geográfica de los hablantes, no han podido tomarse en consideración en nuestro estudio, dado que todos los informantes del corpus son valencianos o residentes en Valencia capital o en su área metropolitana. No obstante, el contraste en el uso de la cortesía valorizadora, basado en material recogido en distintas zonas geográficas, ha sido

---

<sup>157</sup> Los informantes de nivel sociocultural bajo tienden a desenvolverse siempre utilizando un registro informal, mientras que los hablantes de niveles medio y alto suelen ser capaces de emplear registros más o menos formales según la situación de comunicación.

<sup>158</sup> Para la determinación de los tres estratos se estableció una baremación del nivel educativo (1 a 10) y de la ocupación profesional (1 a 6), quedando adscritos al nivel bajo o popular, el intervalo 1-5; al medio, el intervalo 6-13; y al nivel alto o culto, el intervalo 14-16.

el objetivo de otros estudios (vid. § 3.2) y podría ser el objetivo de nuestros futuros trabajos de investigación.

En conclusión, se tendrán en cuenta los rasgos sociolingüísticos de los informantes, por su posible valor explicativo en la variación con respecto a la expresión de cortesía valorizadora.

Dado que no todas las conversaciones son totalmente homogéneas con respecto a las características sociológicas de los participantes (vid. tabla 12), y que el número de informantes de distinto sexo, edad, nivel sociocultural, lengua habitual y profesión no es proporcional, hemos tenido que calcular el valor medio de cada categoría. La media o media aritmética es un promedio que se halla sumando las frecuencias de una serie de elementos y dividiendo el resultado por el número de elementos estudiados. En nuestro caso, sumaremos las frecuencias de producción y recepción de cortesía valorizadora, y las dividiremos por el número de hablantes de distinto sexo, edad, nivel sociocultural y dominio lingüístico. Una vez que todas las categorías son adimensionales, podemos establecer los porcentajes de frecuencias relativas a la producción y recepción de cortesía valorizadora y su relación con las características sociológicas de los informantes.

El concepto de *frecuencia* es (Moreno Fernández 1990: 127) el número de veces que aparece un elemento dado en una unidad concreta. Las frecuencias suelen presentarse de dos formas: bien como frecuencias absolutas –número real de veces que aparece un elemento–, bien como frecuencias relativas, también llamadas porcentajes o proporciones –proporción de casos respecto de un total en que aparece un elemento–. En sociolingüística, son más abundantes los trabajos de frecuencias relativas, y será ésta también la forma en que se presenten las frecuencias en nuestro estudio. No obstante, hemos de destacar que nuestro análisis es, ante todo, cualitativo, de manera que la cuantificación constituye un dato complementario que puede ayudar a la interpretación correcta de los datos, pero no constituye el objetivo principal de nuestro trabajo. Un trabajo estadístico riguroso implicaría medir muy bien los datos con los que se trabaja, y el propio corpus no fue recogido con esta finalidad, por lo que no cumple con los requisitos para desarrollar un análisis de este tipo.



**Tabla 12.** Clave de las conversaciones y datos sociolingüísticos de los participantes

CLAVE	PARTICIPANTE	SEXO	EDAD	NIVEL SOCIOCULTURAL	LENGUA HABITUAL	PROFESIÓN
[H.38.A.1]	A	V	18-25	alto	monolingüe	profesor
	B	V	18-25	medio	monolingüe	estudiante
	C	V	18-25	medio	monolingüe	estudiante
	D	V	18-25	medio	monolingüe	estudiante
[ML.84.A.1]	A	M	18-25	medio	monolingüe	estudiante
	B	V	18-25	medio	monolingüe	estudiante
	C	M	18-25	medio	monolingüe	estudiante
	D	M	18-25	medio	monolingüe	estudiante
[L.15.A.2]	L	M	18-25	medio	monolingüe	estudiante
	E	M	18-25	medio	monolingüe	estudiante
	G	V	18-25	medio	monolingüe	albañil
[S.65.A.1]	A	M	>55	medio	monolingüe	ama de casa
	M	M	>55	medio	monolingüe	ama de casa
	S	V	18-25	medio	monolingüe	estudiante
[AP.80.A.1]	S	V	26-55	bajo	monolingüe	parado
	J	V	26-55	bajo	monolingüe	parado
	G	V	26-55	bajo	monolingüe	parado
	A	M	26-55	bajo	monolingüe	limpiadora
	L	M	26-55	bajo	monolingüe	limpiadora
[J.82.A.1]	A	V	26-55	alto	monolingüe	funcionario
	G	V	26-55	alto	bilingüe	funcionario
	V	V	26-55	alto	monolingüe	funcionario
	S	V	26-55	alto	monolingüe	funcionario
	J	V	26-55	alto	bilingüe	profesor
	E	M	26-55	alto	monolingüe	funcionario
[G.68.B.1+ G.69.A.1]	P	M	>55	bajo	monolingüe	ama de casa
	C	M	>55	medio	bilingüe	ama de casa
	J	V	18-25	alto	bilingüe	estudiante
[RB.37.B.1]	A	M	26-55	bajo	monolingüe	limpiadora
	B	M	18-25	medio	monolingüe	estudiante
	C	M	18-25	medio	monolingüe	estudiante
	D	V	>55	alto	monolingüe	¿?
	E	M	18-25	medio	monolingüe	estudiante
[H.25.A.1]	A	V	>55	bajo	monolingüe	dependiente
	B	M	26-55	bajo	monolingüe	dependiente
	C	M	26-55	bajo	monolingüe	ama de casa
	D	V	18-25	alto	monolingüe	investigador

[BG.210.A.1]	A	V	>55	bajo	monolingüe	jubilado
	B	M	>55	bajo	monolingüe	jubilado
	C	M	18-25	medio	bilingüe	estudiante
	D	V	26-55	bajo	monolingüe	parado
[MA.341.A.1]	A	M	26-55	bajo	monolingüe	ama de casa
	E	M	26-55	bajo	bilingüe	ama de casa
	M	M	26-55	bajo	monolingüe	ama de casa
	R	M	26-55	bajo	bilingüe	ama de casa
[PG.119.A.1]	M	M	26-55	bajo	monolingüe	ama de casa
	P	V	26-55	bajo	monolingüe	joyero
	F	M	26-55	bajo	monolingüe	ama de casa
	J	V	26-55	bajo	monolingüe	taxista
[RV.114.A.1]	A	V	26-55	bajo	bilingüe	albañil
	B	V	18-25	bajo	monolingüe	albañil
	C	M	26-55	bajo	monolingüe	ama de casa
	D	M	18-25	bajo	monolingüe	estudiante
[EL.116.A.1]	A	M	26-55	medio	monolingüe	esteticién
	B	M	26-55	bajo	monolingüe	comerciante
	C	M	18-25	medio	monolingüe	estudiante
[VC.117.A.1]	A	M	18-25	medio	monolingüe	estudiante
	B	M	26-55	medio	bilingüe	auxiliar
	C	V	26-55	medio	monolingüe	sargento
[XP.48.A.1]	A	V	26-55	alto	monolingüe	informático
	B	V	26-55	alto	monolingüe	profesor
	C	V	26-55	alto	bilingüe	informático
[MT.97.A.1]	A	M	26-55	alto	monolingüe	profesor
	B	M	26-55	alto	monolingüe	profesor
	C	M	26-55	alto	monolingüe	profesor
	D	V	26-55	alto	bilingüe	profesor
[IM.339.A.1]	A	M	26-55	alto	bilingüe	médico
	B	V	>55	alto	bilingüe	médico
	C	M	>55	alto	bilingüe	ama de casa
	D	M	26-55	medio	bilingüe	psicóloga
[IH.340.A.1]	A	M	26-55	alto	monolingüe	médico
	V	M	26-55	alto	monolingüe	psicóloga

(Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 22-24)<sup>159</sup>

<sup>159</sup> Adaptada.

Los datos conjuntos de los participantes que aparecen en el corpus se reflejan en la tabla que aparece a continuación:

**Tabla 13.** *Número total de participantes*

VARIABLES	VALORES	NÚMERO TOTAL DE PARTICIPANTES
Nivel sociocultural	Alto	22
	Medio	24
	Bajo	26
Estrato generacional	18-25	22
	26-55	40
	>55	10
Sexo	Varón	30
	Mujer	42
Lengua habitual	Monolingüe	57
	Bilingüe	15
Profesión	Estudiante	18
	Profesor	7
	Albañil	3
	Amo de casa	13
	Parado	4
	Limpiador	3
	Funcionario	5
	Dependiente	2
	Investigador	1
	Jubilado	2
	Joyero	1
	Taxista	1
	Esteticién	1
	Comerciante	1
	Auxiliar administrativo	1
	Sargento	1
	Informático	2
	Médico	3
	Psicólogo	2
TOTAL: 72 informantes		

(Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 25)<sup>160</sup>

<sup>160</sup> Adaptada.

Para llevar a cabo el almacenamiento de los datos y el posterior recuento numérico, hemos elaborado una base de datos con el programa informático *Microsoft Office Access*®, que permite realizar búsquedas limitadas por filtros. Dicha base de datos contempla siete variables importantes para el análisis, cada una de las cuales contiene una serie de valores, como podemos ver a continuación:

1. Características sociológicas:

1.a Sexo:

1.a.1 Varón.

1.a.2 Mujer.

1.b Estrato generacional:

1.b.1 18-25.

1.b.2 26-55.

1.b.3 > 55.

1.c Nivel sociocultural:

1.c.1 Alto.

1.c.2 Medio.

1.c.3 Bajo.

1.d Dominio lingüístico:

1.d.1 Monolingüe (español).

1.d.2 Bilingüe (español y catalán –valenciano–).

2. Finalidad de la comunicación:

2.a +/- Interpersonal.

2.b +/- Transaccional.

3. Marco de interacción: descripción del espacio físico o rasgos definitorios básicos del marco en el que tiene lugar la conversación.

4. Tipo de valorización cortés:

4.a Directa.

4.b Indirecta.

4.c Imagen que valoriza:

4.c.1 Imagen de autonomía:

4.c.1.a Del otro.

4.c.1.b Del yo.

4.c.1.c De ambos interlocutores.

4.c.2 Imagen de afiliación:

4.c.2.a Del otro.

4.c.2.b Del yo.

4.c.2.c De ambos interlocutores.

5. Patrón interactivo:

5.a Un intercambio (o más de uno) cortés valorizador.

5.b Una intervención cortés valorizadora.

5.c Tipo de intervención:

5.c.1 Iniciativa.

5.c.2 Reactiva.

5.c.3 Reactivo-iniciativa.

5.d Principio de prioridad: +/- intervenciones prioritarias.

6. Recursos comunicativos:

6.a Recursos lingüísticos:

6.a.1 Morfológicos.

6.a.2 Sintácticos.

6.a.3 Léxico-semánticos.

6.b Recursos paralingüísticos.

6.c Otros.

7. Estrategias comunicativas:

7.a Intensificación.

7.b Atenuación.

7.c Otras.

8. Observaciones: apartado reservado para anotar comentarios y casos imprevistos.

En referencia a la variable número dos, consideramos que al comunicarnos lo hacemos siempre con un cierto objetivo, intención o propósito, como han subrayado Leech (1983), Escandell Vidal (1996a) y Hernández Flores (2002), entre otros. La meta que se persigue al comunicar, determina los tipos de interacciones. Distinguimos dos metas básicas: las transaccionales y las interpersonales. No obstante, somos conscientes de que tales metas aparecen con frecuencia combinadas, de ahí que hablemos de predominios de finalidad +/- interpersonal o finalidad +/- transaccional. Entendemos por finalidad interpersonal aquella que busca, primordialmente, la socialización, el mantenimiento de las relaciones sociales, el contacto entre los interlocutores. Cuando prima este tipo de finalidad, se percibe disponibilidad para el diálogo, acercamiento, reducción de los derechos y obligaciones de los participantes. “Una conversación cotidiana entre amigos o vecinos puede ser un ejemplo de conversación más interpersonal” (Briz, 2004: 81). En cuanto a la finalidad transaccional, se distingue por la existencia de un objeto de negociación preciso, un fin concreto, distinto al puramente interpersonal. La regulación de la interacción y la alternancia de turnos están más sistematizadas. Se percibe una mayor distancia social, por lo que los derechos y obligaciones de los participantes están sometidos a convención y a los principios de prioridad y de predictibilidad. Una entrevista y una conversación entre profesor y alumno o entre comprador y cliente suelen tener un carácter más transaccional.

Por todos estos motivos, partimos de la idea de que habrá mayor presencia de cortesía valorizadora en las conversaciones donde prime el fin interpersonal sobre el transaccional, porque la solidaridad, acercamiento o familiaridad que buscan los interlocutores cuando su objetivo es más interpersonal que transaccional, requiere, en español, que predominen ciertas manifestaciones corteses, como los ofrecimientos, las colaboraciones con el tema o con la producción del enunciado, es decir, la cortesía valorizadora. Como indica Briz (2010):

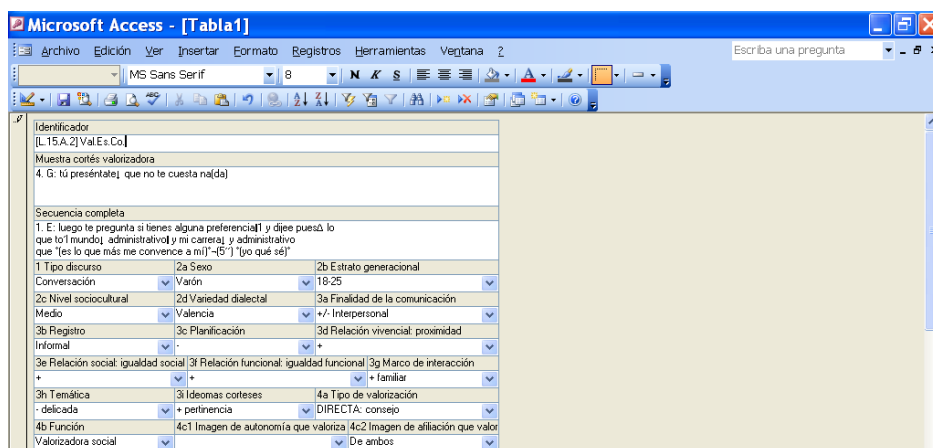
Quizá, [u]n mayor fin interpersonal o, si se prefiere, comunicativo socializador (de mayor «comunidad fáctica») podría dar razón de la mayor «implicación emotiva» y del mayor «carácter subjetivo» de la comunicación

de *más inmediatez comunicativa* (según Koch y Oesterreicher, 1990) o de *mayor coloquialidad* (en términos Val.Es.Co.) (Briz, 2010:126).

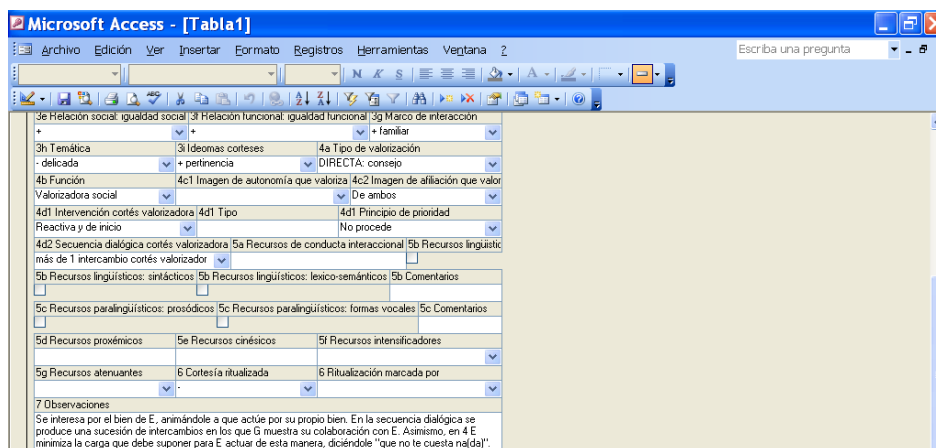
En definitiva, consideramos que el hecho de que una interacción tenga un fin predominantemente interpersonal o transaccional afecta a todos los elementos de la comunicación, incluida la cortesía.

Todas las variables señaladas se codifican y se incluyen en la base de datos diseñada para el análisis, como puede observarse en las siguientes tres imágenes:

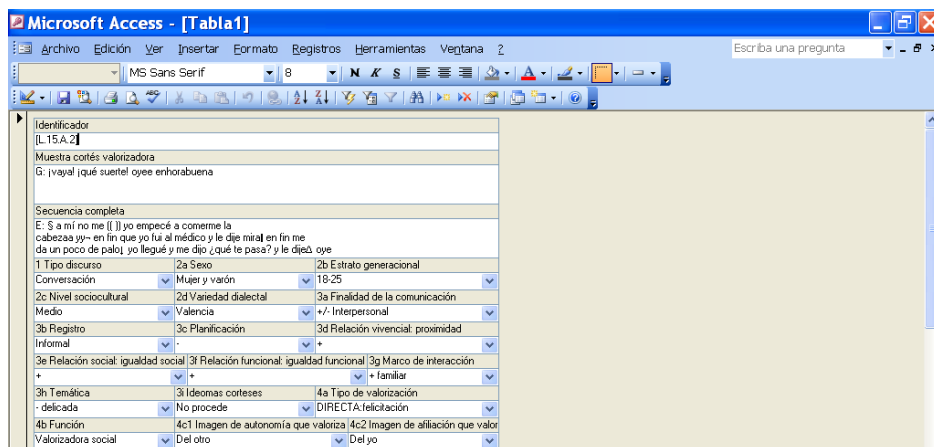
Consejo cortés I. Imagen 1



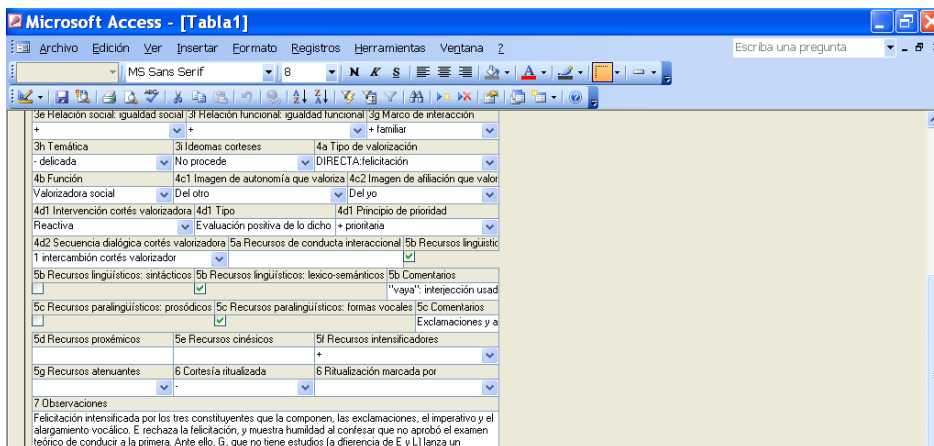
Consejo cortés II. Imagen 2



Felicitación I. Imagen 3



Felicitación II. Imagen 4



#### 4.4.2.3 Taxonomía de las actividades corteses valorizadoras

En § 1.5 se expusieron algunas de las clasificaciones de las que ha sido objeto la cortesía comunicativa. Una de las tipologías más elaboradas es la llevada a cabo por Bernal (2005, 2007), quien distingue entre *cortesía valorizante*, *cortesía estratégica* – dividida, a su vez, en *cortesía atenuadora* y *cortesía reparadora*–, *cortesía de grupo*, *cortesía ritual* y *cortesía discursiva*. La cortesía de grupo es descrita como aquella cuya finalidad es reafirmar los lazos grupales y la solidaridad entre los miembros del grupo. Consideramos que este efecto de afiliación podría ser también el resultado de una



actividad cortés valorizadora, puesto que al ensalzar la imagen de nuestro interlocutor conseguimos el refuerzo de las relaciones interpersonales. Recuérdese, en este sentido, la definición aportada por Hernández Flores (2004b) para la función desempeñada por la cortesía valorizante: la valorización de la imagen se consigue mediante la expresión de buenos deseos, la manifestación de interés y una actitud amistosa con el otro, es decir, se basa en el establecimiento de una relación positiva entre los interlocutores. La propia Bernal (2005) enumera una serie de actividades que persiguen el resalte del nexo de unión entre los miembros del grupo, como hacer invitaciones a realizar actividades conjuntamente y recordar vivencias compartidas, actividades que, a nuestro parecer, se encuadrarían bien bajo el epígrafe de la valorización cortés: realzamos la imagen de afiliación del otro al proponerle hacer algo conjuntamente, ya que tal proposición implica que tenemos aprecio por esa persona, que la consideramos miembro del grupo o que queremos que llegue a formar parte del grupo. Lo mismo ocurre con el recuerdo de vivencias compartidas, que conlleva el reconocimiento de que existe una relación previa entre los interlocutores, por lo que se fortalece también la imagen de afiliación de ambos.

En cuanto a la categoría *cortesía ritual*, Bernal (2007: 143-158) engloba aquí una serie de comportamientos que responden a expectativas fijadas por las reglas vigentes en el grupo sociocultural, que tienen su plasmación en actividades donde lo esencial no es la expresión lingüística en sí, sino sus contenidos ilocutivos. En nuestra taxonomía preferimos no considerar la cortesía ritual como un grupo independiente, entendiendo que la ritualidad no es un rasgo básico a la hora de establecer tipologías, sino una característica diferenciadora subordinada a otras primarias. En este sentido, Bernal (2007) reconoce que el hecho de que en una situación sea obligado el uso de cortesía no impide que la cortesía pueda desempeñar otras funciones distintas al cumplimiento de las convenciones sociales. Para ilustrar la posibilidad de solapamiento de los distintos tipos de cortesía, en una misma situación comunicativa, Bernal propone el ejemplo de las visitas a una casa, en las que se producen una serie de comportamientos rituales, como los halagos que los invitados hacen sobre la comida. En este contexto, el fin último del halago no se limita a cumplir con el ritual de elogiar lo ofrecido por el anfitrión, sino a quedar bien con él, preservando su imagen. A este

respecto, entendemos que una clasificación como ésta de los tipos de cortesía resulta un tanto inadecuada, puesto que está basada en parámetros de diferenciación muy distintos: si la cortesía valorizante es descrita por el tipo de actividad que desempeña –elevación de la imagen del otro–, la cortesía ritual lo hace por el tipo de contextos en los que aparece.

El mismo inconveniente encontramos para la *cortesía estratégica*, que Bernal (2007: 113) define como una cortesía voluntaria, menos convencional que la cortesía formal o normativa<sup>161</sup>, consistente en acercarse al otro cortésmente como estrategia para conseguir un fin distinto del puramente cortés. La autora diferencia dos tipos de cortesía dentro de la categoría estratégica: la *cortesía atenuadora* y la *cortesía reparadora*, según vaya dirigida, respectivamente, a atenuar las futuras amenazas o a reparar las ya producidas. Sin embargo, Bernal (2007: 113) reconoce que la cortesía estratégica puede adscribirse circunstancialmente a otras, como la valorizante. Piénsese en el caso en que se halaga a alguien como estrategia para preparar el terreno porque tras el halago pedimos un favor a nuestro interlocutor o le confesamos alguna verdad incómoda, como haber roto o perdido algo que nos había prestado. Por tanto, y siguiendo a Briz (2004: 68), consideramos que más que hablar de cortesía estratégica, deberíamos de hablar del uso de la cortesía con fines sociales o con fines estratégicos, esto es, usar la cortesía valorizadora o la cortesía mitigadora como excusa para conseguir otros fines comunicativos distintos a los puramente corteses. Por otro lado, coincidimos también con Briz (2006) en la conveniencia de hablar de cortesía valorizante y de cortesía atenuadora o mitigadora, sin distinguir esta última de la reparadora, puesto que no importa tanto si la acción cortés se efectúa antes o después de la amenaza, como el hecho de que se está utilizando la cortesía para proteger la imagen. Consideramos que así no se hacen distinciones tipológicas basadas en las situaciones en las que aparece la cortesía –como en el caso de la cortesía ritual– ni en las estrategias y recursos que emplea –cortesía estratégica–, sino en el tipo de funciones que desempeña. Dentro de ellas, habría que diferenciar entre cortesía valorizante y cortesía atenuadora estratégica o

---

<sup>161</sup> Otro interrogante se nos plantea ahora: ¿es lo formal un sinónimo de lo ritual?

no estratégica<sup>162</sup>, y entre cortesía valorizante y cortesía atenuadora ritualizada o ritualizada.

Por último, Bernal (2007: 158-169) contempla la categoría de la *cortesía discursiva*, relacionada con la participación activa en el discurso del interlocutor:

[C]onstituye una actividad de cortesía en tanto en cuanto que ejerce la función social de *mostrar interés* por el interlocutor como hablante competente, fomentando así su imagen de autonomía, y tiene repercusiones en las imágenes de los participantes en la interacción y en la relación interpersonal que comparten (Bernal, 2007: 158).

A partir de esta descripción de la cortesía discursiva, vuelven a planteárenos varias preguntas: ¿no era la cortesía de grupo la encargada del refuerzo de las relaciones interpersonales? Si el fomento de la imagen es lo que distingue a la cortesía valorizante, ¿cómo pueden desempeñar la misma función diferentes tipos de cortesía? En este sentido, creemos más oportuno hablar de cortesía valorizadora que se expresa en la comunicación mediante muestras de acuerdo, colaboraciones con el interlocutor aportando un término que le falta, ratificaciones de lo dicho por el otro, etc. – actividades, todas ellas, que Bernal circunscribe al ámbito de la cortesía discursiva–, en lugar de establecer un tipo independiente de cortesía.

Centrándonos en las actividades corteses valorizadoras, nuestra catalogación toma como base la taxonomía de actos de refuerzo de la imagen propuesta por Albelda (2005), quien, partiendo del concepto de *Face Flattering Act* de Kerbrat-Orecchioni (1996), diseña un modelo provisional de sistematización de los medios pragmalingüísticos de refuerzo de las relaciones sociales, a los que ella denomina *actos de refuerzo de la imagen*, definidos de la siguiente manera:

[A]ctos de cortesía valorizante (halagos, cumplidos, alabanzas, agradecimientos, manifestaciones de acuerdo, etc.) que suponen valorar, reconocer o aprobar algún

---

<sup>162</sup> La no estratégica recibe el nombre de cortesía social (Briz, 2004).

aspecto de la otra persona con la que se habla. Pueden emplearse bien aisladamente, o bien acompañando a actos amenazantes (Albelda, 2005: 104).

En opinión de Albelda (2005), la valorización cortés de la imagen se puede conseguir mediante la realización de estrategias de valorización directa y estrategias de valorización indirecta:

1. La valorización directa de la imagen de afiliación o de autonomía del interlocutor tiene en los *Face Flattering Acts* (FFAs) o actos corteses valorizadores directos (cf. § 2.3.3) –cumplidos, piropos, ofrecimientos, invitaciones, etc.–, uno de los instrumentos más eficaces. Coincide con los actos valorizantes de Bernal (2005) que, recordemos, cumplen la finalidad discursiva de valorar positivamente al interlocutor, halagarle explícitamente, hacerle quedar bien. Por tanto, este tipo de actuación valoriza la imagen del otro, valorización que puede tener también efectos positivos en la propia imagen del hablante.

2. La valorización indirecta se sirve de lo que Albelda denomina *actos de apoyo de lo dicho por el otro*, entre los que figuran las colaboraciones con el tema, las manifestaciones de acuerdo y las colaboraciones con la producción formal del enunciado. Este tipo de actuación comunicativa ayuda a reducir la distancia social entre los interlocutores y a confirmar al otro como ser social, con lo cual se consigue, en palabras de Boretti (2001: 97) “que la conversación sea un lugar de encuentro placentero y cooperativo”. Quepa puntualizar aquí que no cualquier tipo de conversación permite que el interlocutor realice colaboraciones con el tema o con la producción formal del enunciado, como podría ser el caso de una conversación formal. Por tanto, cuando hablemos de conversación en este trabajo, nos estaremos refiriendo a la conversación coloquial, la cual constituye la base de nuestra investigación.

La valorización indirecta se corresponde, en líneas generales, con lo que Bernal (2005: 375-392, 2007: 158-169) denomina *actos corteses colaborativos* y *cortesía discursiva*. La autora (Bernal, 2007) distingue dos clases fundamentales:

1. *Cortesía convencional*: este término fue propuesto por Bravo (2005) para referirse a las respuestas mínimas con las que se da retroalimentación positiva al interlocutor, se colabora con lo que el otro dice o se ayuda a la organización del discurso. Entre tales respuestas se incluyen recursos puramente fáticos –“mm”, “ah”, “ajá”, “sí”, “claro”– e interjecciones –“¡madre mía!”, “¡vaya tela!”, “¡ay Dios!”, “¡qué miedo!”. Fant (1996) las denomina *intervenciones intercaladas retrocanalizadoras*, Vázquez Veiga (2000: 222) *respuestas mínimas reguladoras*, y Briz (2004: 70) *respuestas colaborativas fáticas*. Se realizan de una forma casi automática y ritual, sin llegar a constituir un turno de habla, con el objetivo de señalar que estamos prestando atención al interlocutor (Briz, 1998; Briz *et al.*, 2003). Parafraseando a Bernal (2007: 203), es una cortesía de tipo *discursivo-cognitivo* con la que el hablante realiza un *aporte temático cerrado* que, normalmente, no influye directamente en lo que el interlocutor viene diciendo.

2. *Cortesía temática*: expresiones más elaboradas o menos automatizadas que las anteriores como, por ejemplo, ratificar o corregir una palabra o expresión del otro, evidenciar experiencias vividas parecidas a las suyas, tratar temas de interés para él o retomar temas propuestos por él mismo y pedir información adicional sobre lo que el otro está contando. Aunque no sean un reclamo del turno, este tipo de intervenciones influyen en el devenir de la interacción, puesto que muchas veces requieren la respuesta del interlocutor. Es una cortesía de carácter *discursivo-social* con la que el hablante realiza un *aporte temático abierto*:

Se trata de coparticipar activamente, de darle más ímpetu al discurso y animar al otro en su papel de narrador, viéndose así ratificado por los interlocutores (tanto en su imagen de autonomía, como persona con cualidades narrativas valoradas, como en su imagen de rol, como persona que realiza contribuciones significativas al encuentro) (Bernal, 2007: 159).

Además de Bernal (2007), otros autores han estudiado las pautas culturales de interacción social en diferentes comunidades de habla, como Briz (1998, 2000a, 2005,

2007a, 2007b), quien constata que los actos corteses valorizadores indirectos son especialmente frecuentes en la interacción española, probablemente porque nuestra cultura pertenece al grupo de las culturas de solidaridad o acercamiento: en la conversación coloquial española se siente la obligación de cooperar en todo momento, de manera que la ausencia total de retroalimentación o de participación<sup>163</sup> puede generar inseguridad y enojo en el hablante; sin embargo, en las culturas de distanciamiento este mismo tipo de comportamiento comunicativo podría interpretarse negativamente, como un intento de hacer prevalecer el papel discursivo propio sobre el de los demás (Briz, 2005: 73).

En esta línea, Thurén (1988: 117) observa que en las tiendas de un barrio de Valencia (España), las conversaciones son públicas y uno no necesita ser invitado a participar, por lo que el individuo se siente libre de intervenir en ellas si así lo desea. La autora (1988: 222) considera que ésta es una manifestación de la disposición española a la filia o comunicación amistosa.

Briz (2000a: 25) estudia el fenómeno de las intervenciones colaborativas en España y señala algunas de las funciones que pueden cumplir: retroalimentar, confirmar el contacto, señalar atención e interés por la negociación, añadir o completar información, corregir, ayudar, respaldar, valorar, confirmar lo dicho por el otro, manifestar opinión, etc. El autor recalca el hecho de que, contrariamente a lo que pudiera parecer, muchas de estas intervenciones colaborativas no pretenden recuperar el turno o apoderarse de él, y se solapan con las intervenciones de otros interlocutores, sin que lleguen a ser atendidas ni contestadas por el hablante, por lo que no constituyen turnos. Éste es un rasgo formal importante para identificarlas, la ausencia de respuesta explícita por parte del interlocutor. Decimos explícita porque, de alguna manera, la respuesta que generan es la continuidad del discurso: si el hablante está de acuerdo con la aportación realizada por su interlocutor, sencillamente continuará con su discurso, pero si la intervención del otro le parece inadecuada, es probable que se desvíe del tema principal de su intervención para pasar a realizar las aclaraciones pertinentes. Asimismo, si el interlocutor no efectuara ningún tipo de acto cortés valorizador

---

<sup>163</sup> Como es lógico, todo en su justa medida, puesto que la participación insistente también podría tener efectos descorteses.

indirecto, posiblemente el propio hablante pediría su participación, por medio de apéndices modalizadores y vocativos como los siguientes: “¿no?”, “¿verdad?”, “¿entiendes?”, “¿me estás escuchando?”, “¡oye!”, etc. Briz (1996b) define así las funciones de los apéndices modalizadores:

Se trata de marcas autorreafirmativas que refuerzan o justifican los razonamientos de los hablantes ante su(s) interlocutor(es); llamadas de atención para mantener o comprobar el contacto; fórmulas exhortativas y apelativas que implican activamente al interlocutor; o, en ocasiones, simples retardatarios (Briz, 1996b: 52).

Por otro lado, no podemos olvidar que ciertos géneros discursivos orales no permiten la interacción, son monológicos –como las ponencias en un congreso–, y tampoco que hay hablantes que hacen expreso su deseo de no ser interrumpidos, siquiera con respuestas fáticas. Por tanto, las características concretas de la situación comunicativa y la reacción de la persona con la que se dialoga son fundamentales para establecer si la valoración cortés indirecta es adecuada y si los efectos que provoca son corteses o descorteses.

Como valoración final, y dado que los resultados que se obtienen del estudio de un corpus constituyen una nueva experiencia científica, en nuestra investigación hemos establecido una clasificación con la que tratamos de responder apropiadamente a la diversidad de manifestaciones corteses valorizadoras que encontremos en el corpus, diferenciando dos grandes grupos, al igual que Albelda (2005): la *valorización cortés directa* y la *valorización cortés indirecta*. Dentro del primer grupo, analizaremos las muestras que contengan actividades corteses comúnmente consideradas como FFAs: cumplidos, piropos, invitaciones, ofrecimientos, saludos, despedidas, etc. Todas ellas comportan un mayor grado de ritualización que las actividades corteses valorizadoras indirectas, están más convencionalizadas por las pautas sociales españolas y más apegadas al contexto comunicativo, mientras que la valoración cortés indirecta está menos marcada por el contexto y más relacionada con el desarrollo armónico de la actividad discursiva. Dependiendo del tipo de función que desempeñen las actividades de valoración cortés indirecta, diferenciamos subtipos, los cuales compartirán su

efecto maximizador de la implicación de los participantes en la interacción comunicativa: muestran interés por el discurso del otro, cooperación, entendimiento, compromiso, solidaridad, reconocimiento y adhesión a las normas interactivas.

#### 4.5 RESUMEN Y VALORACIÓN

1. En este capítulo hemos repasado cinco de las fuentes documentales o técnicas de recolección de datos más empleadas en el estudio de la cortesía: los cuestionarios para completar el discurso, los tests de hábitos sociales, los rol-plays, la observación directa y el material escrito. Para resumir estos y otros sistemas de recolección de corpus, junto con el interés de cada uno de ellos y los procedimientos generales empleados, reproducimos dos cuadros recopilatorios proporcionados por diferentes autores:

1.a El primero es una tabla elaborada por Kasper (2000: 316), donde se amplía el número de técnicas y se ofrecen las ventajas y desventajas de cada una de ellas, centrándose en la investigación pragmática.

**Tabla 14.** *Técnicas de recolección de datos para la investigación pragmática. Gabriele Kasper (2000)*

Técnica	Interacción	Comprensión	Producción	Metapragmática	Online/ Offline	Interacción con el interlocutor
Discurso auténtico	+	+	+	-	On	-/+
Conversación elicitada	+	+	+	-	On	+/-
Role-play	+	+	+	-	On	-
Cuestionarios de producción	-	-	+	-	Off	-
Selección múltiple	-	+	+	+	Off/On	-



Escalas evaluativos	-	-	-	+	Off	-
Entrevistas	-	-	-	+	Off	+
Diarios	-	-	-	+	Off	-
Protocolos de pensamiento en voz alta	-	+	+	+	On	-

(Kasper, 2000: 316)

Las primeras cuatro columnas de la tabla hacen referencia al aspecto del lenguaje que se enfatiza a la hora de emplear dicha técnica: la interacción, la comprensión, la producción o la metapragmática. La quinta columna – online/offline– se refiere a si los datos son recogidos basándose en el uso real de la lengua o en las informaciones que los participantes aporten acerca de usos pragmáticos que recuerdan. Por último, la columna “Interacción con el investigador” apunta a si la participación de éste es inherente o no al proceso. Por otra parte, las técnicas denominadas “Discurso auténtico”, “Conversación elicitada” y “Role-play”, están orientadas hacia el estudio del discurso oral, mientras que los “Cuestionarios de producción”, la “Selección múltiple” y las “Escalas evaluativas”, suelen destinarse al análisis de la lengua escrita. En cuanto a los “Diarios” y los “Protocolos de pensamiento en voz alta”, se trata de verbalizaciones de lo recordado acerca de determinados eventos comunicativos.

1.b El segundo cuadro recopilatorio lo proporciona Moreno Fernández (1990: 105), para recoger las técnicas de datos más utilizadas por la investigación sociolingüística. El autor diferencia entre técnicas de observación y técnicas de encuesta: las primeras sirven para recoger datos tal y como se producen en sus contextos naturales; con las segundas, los datos que se recogen surgen a petición del investigador, contando con el consentimiento y la colaboración de los informantes. Dentro de las técnicas de encuesta, Moreno Fernández diferencia entre técnicas directas –recogen datos que son proporcionados consciente y voluntariamente por el informante– y técnicas indirectas –de manera subliminal,

solicitan información que el informante facilita inconscientemente—. Dadas las características de cada técnica, el investigador ha de sopesar las ventajas e inconvenientes que presentan, tratando de escoger la más adecuada a su objeto de estudio. No obstante, Moreno Fernández (1990: 216) considera que, metodológicamente, sería interesante combinar ambos tipos de técnicas.

**Cuadro 4.** *Técnicas de recolección de datos para la investigación sociolingüística.*

*Francisco Moreno Fernández (1990)*

A. Técnicas de observación
<i>Observación participativa</i>
B. Técnicas de encuesta
B.1. Técnicas directas
B.1.1. Entrevistas
a) No estructuradas
<i>Conversación dirigida</i>
<i>Conversación no dirigida</i>
b) Estructuradas
<i>Encuesta rápida</i>
<i>Encuesta de puerta en puerta</i>
<i>Entrevista telefónica</i>
B.1.2. Cuestionarios
<i>de alternativas fijas (escalas)</i>
<i>de final abierto</i>
B.2. Técnicas indirectas (tests)
<i>Test de inseguridad lingüística</i>
<i>Test de “pares falsos”</i>
<i>Test de disponibilidad léxica</i>

(Moreno Fernández, 1990: 216)

2. Nuestra investigación se fundamenta en un corpus compuesto por conversaciones grabadas en audio y transcritas pormenorizadamente (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002). Asimismo, hemos desarrollado un test de hábitos sociales que fue distribuido a 45 informantes españoles, holandeses e ingleses, con el objetivo de alcanzar una primera constatación de la percepción que los hablantes nativos y no nativos de español tienen sobre la conducta conversacional de los españoles. Hemos optado por este material como base para nuestro estudio porque, al igual que autores como García Vizcaíno (1998), entendemos que los trabajos que sólo se basan en la intuición o la introspección, aunque tienen valor, deben ser únicamente considerados como hipótesis o posibles explicaciones de previas investigaciones pragmalingüísticas, no como teorías sobre las que describir ciertos fenómenos lingüísticos. Hemos de basarnos en corpus reales para extraer resultados que permitan explicar los fenómenos de cortesía.

3. El corpus de Briz y grupo Val.Es.Co. (2002) se compone de diecinueve conversaciones coloquiales, con una duración total de cuatrocientos quince minutos. Emplea un novedoso sistema de transcripción –seguido posteriormente por otros investigadores– con la intención de alcanzar una mejor interpretación de los textos. Dicho sistema conjuga la ortografía con signos fonéticos que tratan de reflejar, de la forma más aproximada posible, las características de la lengua oral.

4. Cada conversación del corpus va precedida de una ficha técnica con información sobre el investigador responsable de ese material, los datos identificadores de la grabación, la situación comunicativa en la que tuvo lugar la conversación, el tipo de discurso registrado, la técnica de grabación, la descripción de los participantes, el grado de prototipicidad coloquial y otras notas de campo.

5. El corpus cumple los parámetros sociolingüísticos de representatividad para la comunidad de Valencia y su área metropolitana, por lo que las conclusiones del análisis pueden aportar un conocimiento significativo sobre la actuación cortés de esta comunidad de habla. No obstante, hemos de reconocer que el objetivo de nuestra investigación no es sociolingüístico, sino pragmático.

6. Junto a la reflexión sobre el concepto de contexto y su relación con la interpretación (des)cortés de los mensajes, se han repasado en este capítulo las características de la lengua oral, el género conversacional y el registro coloquial. Asimismo, se han señalado algunas de las metodologías con que puede llevarse a cabo el análisis de la cortesía, y de las que se han tomado principios metodológicos para la realización de nuestro estudio: el análisis del discurso, el análisis conversacional, la sociolingüística interaccional y la sociopragmática.

7. Siguiendo ideas de todas estas propuestas, hemos elaborado nuestro propio modelo de análisis de la cortesía valorizadora, que pretende ser pragmalingüístico, puesto que pondremos el foco de atención en el estudio de las principales funciones desempeñadas por la cortesía valorizadora, las estrategias y recursos lingüísticos – morfológicos, sintácticos, léxico-semánticos– y no lingüísticos –paralingüísticos, proxémicos y cinésicos– de los que se sirve el español para producir efectos corteses valorizadores, y el tipo de patrón interactivo que se genera: intervenciones previas a la actividad cortés, composición estructural de la actividad cortés, respuestas a la actividad cortés, etc. Trataremos de incluir factores externos a lo puramente comunicativo pero que, sin embargo, pueden influir en la comunicación: las características sociológicas de los informantes –sexo, edad, nivel sociocultural y lengua habitual–, el contexto en el que se desarrolla la conversación, la relación entre los interlocutores, etc. Como ya hemos visto, atender a la relación de la cortesía con las circunstancias específicas que rodean el evento comunicativo es sumamente importante, puesto que lo que en un momento determinado se dice, tiene valor en sí mismo para ese corte temporal y para ese contexto, pero no de manera general. Por ello, nuestro análisis será también sociopragmático, ya que tendrá en cuenta factores sociales que afectan a la comunicación. Los datos que obtengamos nos permitirán sistematizar las características de la cortesía valorizadora en la conversación coloquial española.

8. Seguimos una metodología inductiva, basada en el análisis cualitativo y cuantitativo de corpus y la posterior extracción de conclusiones. Para el análisis cuantitativo nos ayudaremos de una base de datos informática que permite un recuento de las frecuencias con que los informantes hacen uso de la valorización cortés, así como de

la relación de ciertos elementos extralingüísticos con la producción y recepción de cortesía valorizadora.

9. Finalmente, se ha propuesto una taxonomía para la categorización de las actividades corteses valorizadoras, distinguiéndose entre la valorización cortés directa y la valorización cortés indirecta. Ambos grupos valorizan la imagen del otro, pero la valorización cortés indirecta se distingue por reforzar la imagen a través de la ayuda o apoyo al discurso del interlocutor. Estas dos categorías serán estudiadas y completadas en el siguiente capítulo.

10. En suma, esperamos que nuestro estudio vaya en la línea del progreso de las investigaciones dedicadas al estudio de la cortesía, que Placencia y García (2007: 1-2) resumen en la siguiente cita:

[R]esearch in the area of politeness seems to have moved away from monolithic concepts of culture and toward more nuanced interpretations in which more account is taken of subculture norms (e.g., those of a particular community of practice), away from dependency on single speech acts and the analyst's interpretation of them toward reliance on sequences of talk and context for the interpretation of utterances, and, more recently, away from almost exclusive consideration of sociocultural variation features in the analysis of politeness phenomena toward the inclusion of features of individual variation (Placencia y García, 2007: 1-2)<sup>164</sup>.

---

<sup>164</sup> [La investigación en el área de la cortesía parece haber evolucionado de los conceptos monolíticos de cultura hacia interpretaciones más abarcadoras en las que se presta atención a las normas subculturales (por ejemplo, aquellas normas propias de una comunidad de habla concreta), alejadas de la dependencia única a los actos de habla y a la evaluación que de ellos hacen los analistas, para darle una mayor importancia a las secuencias de habla y al papel del contexto en la interpretación de los enunciados y, más recientemente, alejándose de la consideración exclusiva de los rasgos socioculturales en el análisis de la variación del fenómeno cortés, para incluir también los rasgos individuales].

## CAPÍTULO 5

### ANÁLISIS DEL CORPUS

#### 5.1 INTRODUCCIÓN

Este capítulo comprende el análisis de las manifestaciones de cortesía valorizadora documentadas en el corpus. Recordemos que nuestra hipótesis de partida es la siguiente: en toda interacción, el hablante busca el acuerdo o aceptación lingüística y social por parte del otro. Para ello, puede recurrir al uso de estrategias corteses valorizadoras y de estrategias corteses mitigadoras, con las que elevar la imagen de los interlocutores –valorizadoras– y evitar cualquier tipo de intervención que pueda ocasionar un perjuicio para la imagen de estos o reparar los daños ya producidos –mitigadoras–, ya que podrían dificultar la aceptación. La consecución del acuerdo va a generar el efecto<sup>165</sup> perlocutivo de reforzar la afiliación entre los interlocutores y favorecer el éxito comunicativo. Como ya hemos explicado anteriormente, nuestro trabajo está centrado en la descripción y explicación de la cortesía valorizadora, con el objetivo de contribuir a su categorización y a la caracterización de su funcionamiento desde una perspectiva eminentemente pragmalingüística.

---

<sup>165</sup> Coincidimos con Haverkate (1994: 82) en la idea de que los efectos producidos por las estrategias corteses no pueden ser cancelados; sólo los actos que ocasionan efectos negativos para el interlocutor pueden anularse mediante la rectificación, la disculpa o la excusa.

La valorización cortés constituye el prototipo de la cortesía, puesto que, como señalara Briz (2006), con ella nos acercamos directamente al otro, a diferencia de lo que ocurre con los actos corteses mitigadores, en los que el hablante se aleja del mensaje para acercarse o no alejarse demasiado del otro:

El prototipo lingüístico, semántico-pragmático, para expresar ese acercamiento social es el llamado acto verbal valorizante o agradador con frecuencia *intensificador* o *realzador* (halagos, cumplidos, agradecimientos, etc.). Decimos prototípico porque el fin lingüístico (el mensaje) y el social coinciden: el YO me acerco con mi mensaje al OTRO (Briz, 2006: 2).

Los supuestos teóricos y metodológicos que hemos desarrollado en los capítulos precedentes nos servirán de base para el estudio cualitativo y cuantitativo de las muestras. Trataremos de describir las principales funciones que, en el corpus manejado, cumple este tipo de cortesía, así como la estructura que siguen los enunciados corteses valorizadores seleccionados y las estrategias y recursos comunicativos más representativos de los que se sirve. Por otro lado, y como ya hemos explicado (cf. § 4.4.2), el análisis de corpus tendrá en cuenta los efectos que genera la cortesía valorizadora sobre la imagen de los interlocutores y la reacción de los destinatarios de la misma. Para ello, analizaremos el patrón interactivo de cada una de las muestras seleccionadas, esto es, observaremos las intervenciones inmediatamente anteriores a la actividad cortés –buscando la posible existencia de una causa que motivara al hablante a hacer uso de la cortesía valorizadora–, estudiaremos la actividad cortés en sí y la respuesta del interlocutor directamente afectado por la actividad cortés.

En qué medida la realización de los actos corteses valorizadores sigue unos patrones interactivos culturalmente predeterminados, será otro punto de atención, así como la frecuencia de aparición de los distintos tipos de actividad cortés valorizadora en las diecinueve conversaciones coloquiales del corpus de Briz y grupo Val.Es.Co., (2002). Dicha frecuencia será reflejada, posteriormente, en gráficos de barras y porcentajes.

Finalmente, atenderemos a la posible influencia de ciertas variables extralingüísticas sobre la producción de cortesía valorizadora, como la edad de los interlocutores, el sexo, el nivel sociocultural, la ocupación profesional, el tipo de relación que une a los participantes en la conversación, etc.

Comenzaremos el análisis de corpus con la valoración cortés directa, por ser la que tradicionalmente se ha asociado al fortalecimiento cortés de la imagen del otro. No obstante, hemos de recordar que la interpretación cortés valorizadora de cada acto va a depender de dos circunstancias fundamentales: 1) las características de la situación comunicativa en la que se inserte esta actividad, incluyéndose aquí aspectos como el contexto físico en el que tenga lugar la conversación, el tema del que se esté hablando, el momento interactivo concreto en que aparece la actividad cortés valorizadora, etc.; y 2) la reacción del destinatario de la actividad cortés.

El orden en el que se presenta cada actividad cortés valorizadora, en este capítulo, está determinado por su frecuencia de aparición en el corpus, de manera que comenzaremos con las más utilizadas por los informantes, hasta las menos documentadas.

## **5.2 VALORIZACIÓN CORTÉS DIRECTA**

Analizaremos bajo este epígrafe actividades corteses altamente estimadas por las normas de comportamiento social españolas, dirigidas hacia la confirmación o favorecimiento de la imagen del otro.

En nuestro corpus, la manifestación más frecuente de valoración cortés directa ha sido la de halagar al otro para reforzar su imagen de autonomía o de afiliación, por medio de la formulación de cumplidos; por ello, comenzaremos con un estudio detallado sobre los cumplidos y piropos. Nos gustaría recordar que al hablar de cumplidos, ofrecimientos o cualquier otro tipo de actividad cortés, estaremos

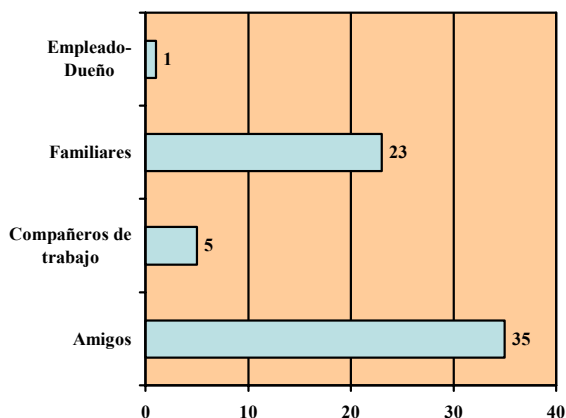


refiriéndonos a actos de discurso, es decir, actos de habla insertos en una determinada situación comunicativa, precedidos por una serie de intervenciones y seguidos por sus reacciones.

### 5.2.1 Cumplidos y piropos

Hemos registrado un alto número de cumplidos en el corpus, sesenta y cuatro en total, la cifra más elevada de entre todas las actividades corteses valorizadoras directas. Ello nos permite adelantar que los cumplidos se vinculan a situaciones de coloquialidad, en las que tienen una mayor importancia los móviles afectivos y prácticos y existe una relación de proximidad socio-funcional entre los interlocutores. En concreto, veintitrés de los cumplidos tuvieron lugar entre hablantes de una misma familia, treinta y cinco entre amigos, cinco entre compañeros de trabajo y uno entre una empleada del hogar y la dueña de la casa (vid. gráfico 1):

**Gráfico 1.** *Relación entre los interlocutores*



Investigadores de otras culturas han llegado a las mismas conclusiones, como Wolfson (1989a: 223), quien analiza la cultura estadounidense y constata que la mayor parte de los cumplidos, sea cual sea su temática, se dan entre conocidos o amigos de la misma clase social, con la intención de mantener o reforzar los lazos afectivos; o

Holmes (1988)<sup>166</sup>, quien observa que, en la comunidad inglesa de Nueva Zelanda, los cumplidos entre iguales son más frecuentes que los cumplidos entre personas con las que existen importantes diferencias sociológicas.

No debemos olvidar que los cumplidos son actos de habla que varían considerablemente de unas culturas a otras, no sólo en las estrategias y recursos<sup>167</sup> que se eligen para formularlos, sino también en las situaciones comunicativas donde se emplean y en su frecuencia de uso. Estas diferencias han llevado a que varios investigadores<sup>168</sup> estudien de manera contrastiva la realización de los cumplidos en diferentes lenguas. Si comparamos, por ejemplo, la cultura hispánica con la cultura anglosajona, comprobaremos que la primera tiende, en general, a difuminar las diferencias sociales y a mostrar cercanía con el otro (cf. § 3.4), mientras que la segunda muestra preferencia por el mantenimiento de las relaciones de poder y distancia entre los interlocutores. Este hecho tiene su reflejo en la comunicación y, también, en las características de los cumplidos en cada una de esas culturas. Prueba de ello es el estudio de Hickey (1991: 5), quien compara la realización de cumplidos entre británicos y españoles y llega a la conclusión de que “[c]ompliments and expressions of praise or appreciation are a normal part of Spanish social behaviour to an extent and in ways that would be intuitively regarded as exaggerated, hypocritical or simply embarrassing between (near) equals in Britain”<sup>169</sup>.

También Brown y Levinson ([1978] 1987) señalaron que alabar reiteradamente las virtudes o méritos de los demás, en la cultura británica, podría llegar a interpretarse como una intromisión en el ámbito privado del interlocutor. Esta conclusión parece apoyar la hipótesis propuesta por Kasper (1990: 199) de la existencia de una serie de valores culturales compartidos por varios países del noroeste de Europa, al menos en lo que a la función y la formulación de cumplidos se refiere:

---

<sup>166</sup> Citado en Wolfson (1989a).

<sup>167</sup> Vid. tabla (19) sobre los recursos empleados por los informantes para la formulación de cumplidos.

<sup>168</sup> Manes y Wolfson (1981), Wolfson (1981, 1983, 1986, 1989a), Valdés y Pino (1981), Manes (1983), Chen (1993), Cordella, Large y Pardo (1995), Nelson, El Bakary y Al Batal (1996), Nelson, Al Batal y Echols (1996), Schneider (1999), Lorenzo-Dus (2001), de los Heros (2001), Ruhi y Dogan (2001), Sifianou (2001), Díaz Pérez (2003), Siebold (2008), entre otros.

<sup>169</sup> [cumplidos y expresiones de alabanza o aprecio son una parte normal del comportamiento social español, hasta el punto de que (casi) los mismos podrían ser instintivamente vistos como exagerados, hipócritas o simplemente embarazosos en Gran Bretaña].

[C]asual observation of complimenting in British, German and Scandinavian cultures suggests that not only is complimenting used much less frequently as a “social lubricant” (...), but also that it is more often than not associated with minimizing the force of the compliment (Kasper, 1990: 1999)<sup>170</sup>.

En la misma línea, los estudios de Nelson, El Bakary y Al Batal (1996), Nelson, Al Batal y Echols (1996) analizan y contrastan la realización de los cumplidos en inglés americano y en egipcio. Los autores llegan a la conclusión de que los egipcios se sienten incómodos ante la escasa frecuencia de cumplidos por parte de los angloparlantes.

Como indica Hickey (1991), el desconocimiento de estas diferencias interculturales puede llevar a malas interpretaciones: para los españoles, los británicos pueden ser vistos como personas frías y poco amistosas por no realizar cumplidos, mientras que los británicos pueden considerar a los españoles como hipócritas y maleducados por realizarlos en exceso. El autor llega a la conclusión de que la tendencia hispánica a realizar con más frecuencia actos directos y cumplidos es una manifestación lingüística de que los hispanos son menos sensibles que los anglófonos a la intromisión en su vida privada, a la violación de su espacio o a la coacción de su libertad de actuación. Quizá sería necesario matizar aquí que no es que los hispanos sean insensibles a tales intromisiones o violaciones de la privacidad, sino que el concepto de espacio privado es más ancho, llegando a englobar al familiar y al amigo. Por este motivo, las actuaciones del otro pueden interpretarse de una manera menos desafiante para la imagen, ya que se espera que los allegados –aquellos con los que el grado de afiliación es elevado– no actúen nunca en tu contra, sino a tu favor. Por tanto, la confianza habilita la realización de intervenciones comunicativas más directas, sin que la imagen personal se vea perjudicada.

Wolfson (1983) estudia los cumplidos en inglés americano y describe el papel que estos juegan en su cultura, centrándose en el tipo de información que los hablantes no nativos deben aprender para interactuar satisfactoriamente en la sociedad estadounidense. Como bien nos informa, el conocimiento de cuándo, cómo y a quién se

---

<sup>170</sup> [La observación informal de cómo se realizan cumplidos en las culturas británica, alemana y escandinava sugiere que no sólo los cumplidos son usados con mucha menos frecuencia como “lubricante social” (...), sino también que están más asociados con la utilización de atenuantes de la fuerza del cumplido].

puede o debe hacer un cumplido, así como la habilidad para interpretar los significados implícitos en los cumplidos y la capacidad de responder de manera apropiada cuando se reciben, puede parecer algo obvio e incluso poco importante para los nativos de una lengua, pero no para los aprendices de ésta, por lo que no deberá descuidarse en el aula de lenguas extranjeras. En este sentido, Wolfson (1983: 90) considera importante que el hablante no nativo sepa que los cumplidos son uno de los mecanismos más usuales para iniciar una conversación en la cultura norteamericana. Creemos que lo mismo podría decirse de la sociedad española, aunque está claro que no puede o debe hacerse cualquier cumplido a un extraño. Para Wolfson, los cumplidos más apropiados en este tipo de situación son aquellos que tienen que ver con las posesiones del otro, como, por ejemplo, “¡Qué bolso tan bonito!” o “Me encanta tu jardín”; y, también, con algún tipo de actuación pública, como “Me ha gustado mucho su conferencia” –algo que podría servir igualmente para describir el comportamiento de los españoles en este mismo contexto–.

En general, el cumplido suele señalarse como un ejemplo clásico de valorización cortés directa, una manifestación prototípica del acercamiento al otro, como prueban las distintas definiciones que se han hecho sobre él y sobre sus funciones: “acción obsequiosa o muestra de urbanidad” (DRAE), “la función principal de los cumplidos es consolidar, incrementar o negociar la solidaridad entre los interlocutores” (Sifianou, 2001: 403)<sup>171</sup>, “estrategia de cortesía positiva que expresa solidaridad y aprecio y contribuye a hacer más amables y armoniosas las relaciones humanas (Ferrer y Sánchez Lanza, 2002: 43), “acto expresivo que tiene por objeto transmitir solidaridad y aprecio por la persona del interlocutor” (Haverkate, 2003: 67), etc. No obstante, hemos de considerar que, en ocasiones, el cumplido puede encontrarse en el límite entre la valorización y la mitigación cortés o cumplir con los requerimientos de ambas a la vez, lo que nos demuestra que no hemos de considerarlas como categorías estancas, sino íntimamente relacionadas. Esta combinación de la valorización con la mitigación sucede, por ejemplo, en los casos en los que el hablante recurre al halago para contrarrestar el efecto negativo de una autocrítica ajena y mostrar desacuerdo con ella. En el corpus, cincuenta y ocho de los cumplidos

---

<sup>171</sup> “[T]he major function of compliments is to consolidate, increase or negotiate solidarity between interlocutors” (en el original).

desempeñaron la función de halagar al otro con fines meramente valorizadores<sup>172</sup>, y los seis restantes halagaron al otro con la finalidad de rechazar una autocrítica. En ambos casos, los hablantes elevaron algún aspecto de la imagen de autonomía y/o de afiliación del destinatario, con la diferencia de que, en los casos de autocrítica, los mecanismos de los que se sirve el hablante tienen el fin estratégico de reparar los daños a la imagen del otro, difuminar sus efectos y, por consiguiente, evitar que la relación de afiliación que une a los interlocutores se vea negativamente afectada.

Junto con las peticiones y las disculpas, el cumplido ha sido uno de los actos de habla más estudiados desde todos los distintos puntos de vista pragmáticos: la pragmalingüística, la sociopragmática, la pragmática intercultural, la pragmática de la interlengua, etc.

Ferrer y Sánchez Lanza (2002: 43)<sup>173</sup> señalan que el cumplido tiene un doble valor: un valor semántico, puesto que al ser una aserción, comporta un contenido; y un valor pragmático, ya que al “tener la característica de un ‘regalo’, incide de una manera directa en el desarrollo placentero de la interacción humana”. Por tanto, formulados en un contexto apropiado, los cumplidos pueden producir todos o alguno(s) de los siguientes efectos: valorización de la imagen de autonomía del *ego* –persona atenta, educada, amable– y del *alter* –persona digna de alabanza–, valorización de la imagen de afiliación del *ego* –actúa de acuerdo a las normas de comportamiento social de la comunidad– y del *alter* –se le reconoce su pertenencia al grupo–.

Subrayamos el requerimiento de que el cumplido se formule en un contexto adecuado puesto que, a pesar de su potencial cortés, su interpretación positiva o negativa –entendidos los términos *positivo* y *negativo* literalmente, no relacionados con los conceptos de imagen positiva e imagen negativa de Brown y Levinson ([1978] 1987)– ha de regirse también por la adecuación a la situación de comunicación y por la reacción del destinatario del acto. De hecho, comentábamos unas líneas más arriba que desde la teoría de la cortesía de Brown y Levinson ([1978] 1987) el cumplido implica dos acciones

---

<sup>172</sup> Esta es una de las manifestaciones del ser cortés por ser cortés, sin otros fines ulteriores.

<sup>173</sup> El estudio se basa en información obtenida mediante cuestionarios y observación etnográfica de conversaciones reales en diferentes países latinoamericanos.

contrarias: exaltación de la imagen positiva del interlocutor y amenaza a la imagen negativa del interlocutor, por entrometerse en su intimidad. No obstante, coincidimos con Ferrer y Sánchez Lanza (2002: 63) en la idea de que, en la cultura hispánica en general, los cumplidos constituyen, principalmente, un acto de habla cortés y no un acto de habla amenazador, como nos demuestra el hecho de que la reacción no preferida tras el cumplido sea el acuerdo absoluto con lo expresado por éste: “se realiza más la valoración de la imagen positiva que lo que puede significar la amenaza a la imagen negativa”.

Es posible que se interprete negativamente un cumplido si no se dan una serie de condiciones en su realización: que la relación entre los interlocutores no favorezca o permita la formulación de elogios, que el tema del cumplido sea inapropiado al contexto, que se perciba insinceridad en el hablante, etc. Igualmente, la ausencia de un cumplido en un contexto donde se esperaría que apareciese –por ejemplo, un cambio de aspecto, haber adquirido una nueva posesión o hacer una buena actuación en un concierto/ evento deportivo/ obra de teatro/ etc.– puede convertirse en un FTA (Sifianou, 2001: 400), puesto que esas situaciones crean una serie de expectativas a las que es necesario responder o, de lo contrario, “the lack of praise implicates dispraise” (Leech, 1983: 136)<sup>174</sup>. Por este motivo, Sifianou (2001: 410-423) diferencia entre cumplidos ritualizados y cumplidos no ritualizados: los primeros, son actos más o menos automáticos que se sirven de expresiones fijadas y se intercambian en aquellas situaciones en las que el individuo se siente socialmente obligado a formularlos; los segundos, son más creativos, usualmente ocupan un mayor número de turnos y no se realizan únicamente en los casos en los que el individuo siente la necesidad de satisfacer las expectativas sociales, por lo que pueden cumplir otros tipos de función. Es importante tener en cuenta esta distinción entre cumplidos ritualizados y no ritualizados porque, en opinión de Sifianou (2001: 410), tiene repercusiones en la forma y fines de los cumplidos, y también porque consideramos que nos permitirá establecer asociaciones entre tipos de situación comunicativa y grado de predictibilidad de aparición de un cumplido. Por ello, hemos considerado este criterio para analizar y caracterizar los cumplidos seleccionados de nuestro corpus, y hemos hallado un total de cuarenta y seis cumplidos ritualizados y dieciocho no ritualizados. La ritualización pudo tener su origen en la relación existente entre los interlocutores –

---

<sup>174</sup> [la ausencia de alabanzas implica desaprobación].

cumplidos realizados por abuelos a sus nietos, por madres a sus hijos, etc.– y por los roles desempeñados por cada uno de ellos –cumplidos de invitado a anfitrión, cumplidos de anfitrión a invitado, etc.–; también podía proceder de la necesidad de reaccionar cortésmente al observar un cambio de aspecto en nuestro interlocutor, que se nos pida opinión sobre una nueva posesión, que el individuo se menosprecie, etc. Todos estos tipos de situaciones o circunstancias anticipan la condescendencia del interlocutor y la formulación de cumplidos, como ya indicó Goffman (1967: 30), por lo que este tipo de actuación cortés es muy predictiva. En la tabla (15), hemos tratado de reflejar la clasificación de los cumplidos y piropos del corpus, atendiendo a su grado de ritualización. La numeración de cada casilla identifica la actividad cortés valorizadora: el primer número refiere al número de la muestra, y el segundo, al número de la intervención en la que se documenta. Como podemos observar, el número de cumplidos ritualizados es muy superior al de los no ritualizados:

**Tabla 15.** *Clasificación de los cumplidos según el grado de ritualización*

RITUALIZADOS	NO RITUALIZADOS
<p style="text-align: center;">46</p> <p>(1.3), (1.4), (1.5), (1.6), (1.10), (1.12), (1.16),                      (1.18), (1.20), (1.19), (1.23), (1.24), (1.25),                      (1.28), (1.31), (2.5), (2.9), (2.11), (2.13),                      (2.16), (2.17), (2.19), (2.19), (2.23), (4.9),                      (5.4), (5.13), (7.15), (8.2), (8.8), (9.5), (11.10),                      (12.4), (12.5), (14.4), (15.3), (15.5), (16.2),                      (23.6), (23.21)</p>	<p style="text-align: center;">18</p> <p>(3.7), (3.11), (3.14), (6.1), (7.5), (7.7),                      (7.14), (7.18), (10.5), (10.7), (13.7), (13.9),                      (13.11), (35.4), (45.13), (48.6)</p>

Por otro lado, también hemos tenido en cuenta la distinción establecida por Ferrer y Sánchez Lanza (2002) entre cumplidos directos –veintinueve en nuestro corpus– y cumplidos indirectos –treinta y cinco–, según recaiga el elogio directamente sobre el interlocutor –“Eres muy inteligente”– o llegue a él a través de la alabanza a terceras personas relacionadas con el interlocutor –“Tus alumnos son los que mejores notas han sacado”– o, añadimos nosotros, la alabanza de realidades relacionadas con el interlocutor: su mascota, su cultura, su ciudad, sus posesiones, etc.

**Tabla 16.** Clasificación de los cumplidos según el foco de alabanza

DIRECTOS	INDIRECTOS
29 (1.6), (1.10), (1.12), (1.25), (1.31), (3.7), (3.11), (3.14), (4.9), (6.1), (7.5), (7.15), (7.18), (8.8), (9.5), (10.5), (10.7), (11.10), (12.4), (12.5), (13.7), (13.9), (13.11), (14.4), (16.2), (35.4), (45.13), (48.6)	35 (1.3), (1.5), (1.6), (1.16), (1.18), (1.20), (1.19), (1.23), (1.24), (1.28), (2.5), (2.9), (2.11), (2.13), (2.16), (2.17), (2.19), (2.19), (2.23), (5.4), (5.13), (7.5), (7.7), (7.14), (8.2), (15.3), (15.5), (23.6), (23.21)

En esta misma línea, Bernal (2007: 127) diferencia entre *halagos* y *elogios*: los primeros se utilizan para denominar a los cumplidos hechos a una persona, mientras que los segundos se refieren a los cumplidos realizados a objetos. El término *halagar*, aparece definido en el DRAE (2001) como “dar a alguien muestras de afecto o rendimiento con palabras o acciones que puedan serle gratas”; y el término *elogiar*, significa “hacer elogios de alguien o de algo”. Quepa anotar aquí que, si bien estamos de acuerdo con la primera matización, es decir, con el uso de la palabra *halago* sólo para los cumplidos donde se valoran positivamente las cualidades de una persona, consideramos que la palabra *elogio* no tiene por qué estar restringida a los cumplidos a objetos, dada la propia definición del diccionario académico.

El primer trabajo, del que se tiene constancia, sobre los cumplidos en español es el de Valdés y Pino (1981), centrado en las respuestas a cumplidos por hablantes mexicano-americanos en el sur de Nuevo México (Estados Unidos). Este mismo acto de habla es estudiado por Yáñez (1990), a la vez que el acto en sí del cumplido, analizado en mujeres chicanas del sur de Nuevo México. Su investigación se basa en notas tomadas a través de la observación directa en una amplia variedad de situaciones, como bodas, reuniones familiares, etc. Entre otras conclusiones, Yáñez sostiene que las mujeres chicanas utilizan un conjunto de estructuras sintácticas muy simple y repetitivo a la hora de realizar un cumplido, del tipo *qué* + adjetivo + sustantivo, como por ejemplo “¡Qué bonito lugar!”, y también una diversidad de adjetivos bastante limitada, en la que el más frecuente es, sin duda, *bonito/a*. Ejemplos de este tipo de cumplidos los hemos encontrado en nuestro corpus, como puede verse en las muestras (1) y (2), donde, al enseñar una nueva posesión, las interlocutoras aportan su opinión favorable sobre la misma. Esta actuación es defendida por Bernal (2007), quien afirma que



“[a]unque no se compartan en realidad los gustos con la otra persona, es una actividad ritual de cortesía concentrarse al menos en algún aspecto u objeto sobre el que puedan recaer los elogios” (Bernal, 2007: 155).

En (1) (*MA.341.A.1*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 258-274), cuatro amigas y vecinas –de entre 26 y 55 años de edad, todas ellas amas de casa con un nivel sociocultural bajo, residentes en Valencia capital, (M) y (A) monolingües, (R) y (E) bilingües<sup>175</sup>– conversan distendidamente sobre diferentes asuntos. En un momento concreto, (R) les muestra un vestido y los hilos y tela que ha comprado para asistir a una boda. Este hecho propicia la aparición de una serie de cumplidos –marcados en negrita–:

(1) [MA.341.A.1: 273]

1. R: [pues→ pues→ pues bien/ yo me– yo–] yo he idoo a comprar hilo y agujas pequeñas/ por lo deel– lo del vestido<sup>28</sup>§
2. A: § ¡ay!
3. M: [**es muy majo**]
4. A: [**¡aay! este queda**] **muy bonito**
5. M: **es precioso**§
6. A: § **esto queda muy bonito/ Roge**§
7. R: § por si acaso
8. A: sí
9. R: así que→
10. E: sa– **esto queda muy bonito puesto**
11. A: aa ver yo creía que te habías id– con gri– plata o lo que sea§
12. E: § **esto queda precioso puesto/ [¿eh?]**
13. R: [¡oy!]<sup>29</sup> precioso del todo
14. M: QUE SÍ/ que sí/ que ya lo hemos visto
15. A: ya menos de estos colores pero↑ claro/ eran tan feos// los vestidos
16. M: **es muy bonito**§
17. R: § sí§
18. A: § **es muy bonita**§

---

<sup>175</sup> Al decir monolingüe, nos referimos a hablantes cuya lengua habitual es el español, y bilingües para hablantes que utilizan indistintamente el español y el catalán.

19. R: § sí
20. M: **es muy bonito**
21. A: **muy bonita es la tela/** [claro que sí]
22. R: [(())] la chaqueta y eso y [(())]
23. E: [oye/ **monísimo** (( ))]
24. A: [es muy bonita/ **la tela es muy bonita=]**
25. M: [quedará bonito con la- con el **contraste]**
26. A: = *he comprado un brillo digo ¡madre mía qué se habrá comprado!*§
27. R: § ¡ay! quee- que no-
28. E: pero que- pero **es un color bonito**
29. R: ¿¡no dirás que no hay brillo!?
30. M: ¿quién se casa?
31. A: [no↓ pero **eso es la tela que ahora se lleva]**
32. R: [uun- un hijo de] unos amigos

<sup>28</sup> Les muestra un vestido y los hilos que ha comprado.<sup>176</sup>

<sup>29</sup> Irónicamente y con tono de incredulidad.

A continuación, analizaremos la función que desempeñan estos cumplidos, las estrategias y recursos verbales, no verbales y paraverbales más destacados y el patrón interactivo seguido por las interlocutoras:

a) **Función cortés valorizadora**<sup>177</sup>: halagar al otro + rechazar una autocrítica.

Las interlocutoras (M), (A) y (E) lanzan una serie de cumplidos sobre la belleza de la tela y del vestido que (R) ha comprado y sobre lo guapa que ésta va a estar con él.

<sup>176</sup> Las notas al pie reproducidas tras algunas de las muestras, se corresponden con las notas originales presentes en esas conversaciones del corpus. Para facilitar la identificación de las muestras en el corpus, hemos preferido añadir las al final de la muestra y no en notas a pie de página, respetando la numeración original.

<sup>177</sup> En cada muestra destacaremos la función cortés valorizadora acorde con el epígrafe que estemos estudiando, pero hemos de reconocer que pueden darse otras funciones corteses y no corteses en una misma muestra. Estas funciones serán señaladas en aquellos casos que resulte relevante para nuestro análisis.

Este tipo de actuación eleva la imagen de autonomía de (R), por su buen gusto a la hora de elegir y por lo bien vestida que va a ir a la boda.

Se trata de cumplidos, en cierto sentido, ritualizados, por varios motivos: en primer lugar, las interlocutoras se encuentran en el domicilio de (R), destinataria de todos los elogios, por lo que cumplen con su rol de invitadas en una casa, que han de alabar las posesiones de la anfitriona; además, dicha anfitriona les está mostrando el trabajo de costura que está llevando a cabo y no se muestra muy convencida sobre el brillo de una de las telas, por lo que también cabe esperar la reacción positiva de las invitadas que observan ese trabajo, con comentarios que valoricen los materiales seleccionados, el acierto en la combinación de las telas, el buen resultado que dará, etc., y eviten el daño a la imagen de (R).

Algunos de los cumplidos se dirigen hacia objetos de (R), otros hacia sus decisiones, por lo que encontramos tanto cumplidos indirectos como cumplidos directos.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Cumplidos indirectos: valorización del objeto poseído por el otro. Para ello, se realizan juicios valorativos formulados con oraciones copulativas: (sujeto) + (verbo *ser*) + (sustantivo) + atributo –orden invertido en algunos casos–: *es muy majó* (intervención 3); *es precioso* (intervención 5); *es muy bonito* (intervención 16); *es muy bonita* (intervención 18); *es muy bonito* (intervención 20); *muy bonita es la tela* (intervención 21); *monísimo* (intervención 23); *es muy bonita/ la tela es muy bonita* (intervención 24); *es un color bonito* (intervención 28).

Se repite constantemente el adjetivo *bonito/a*, en algunos casos en grado superlativo, lo cual contribuye a intensificar el efecto de los cumplidos, puesto que todas las interlocutoras están de acuerdo con la misma cualidad. También se emplea el adjetivo *precioso* y otros adjetivos más coloquiales como *majó* y *mono*.

b.2) Cumplidos directos que ensalzan el acierto de la combinación de las telas y la buena presencia que tendrá (R) cuando lo lleve. Para ello, las interlocutoras formulan oraciones enunciativas afirmativas construidas con el verbo *quedar* + un adjetivo en

grado positivo o superlativo: *¡ay! este queda muy bonito* (intervención 4); *esto queda muy bonito/ Roge* (intervención 6); *esto queda muy bonito puesto* (intervención 10); *esto queda precioso puesto ¿eh?* (intervención 12); *quedará bonito con la— con el contraste* (intervención 25); *eso es la tela que ahora se lleva* (intervención 31).

En la intervención (31), (A) formula un juicio valorativo con el que afirma que la tela que (R) ha comprado está de moda, evitando la posibilidad de considerar feo el brillo de la tela, tal y como su propietaria había destacado. Se refuerza, así, la imagen de autonomía de (R) por medio de un halago con una función estratégica de reparación de la autocrítica ajena.

b.3) Para reforzar el contenido proposicional de algunos de los cumplidos, se utilizan los siguientes recursos intensificadores:

b.3.1) Recursos léxicos que indican las percepciones del otro: *¡ay! este queda muy bonito* (intervención 4).

La interlocutora inicia su intervención con una expresión exclamativa en la que la interjección *ay* se pronuncia con un alargamiento de la vocal *a*, recurso fónico intensificador del sentido de la interjección: indicar admiración o sorpresa por las telas que (R) les está enseñando.

Para entender mejor los límites estructurales de las intervenciones que estamos analizando, en las que no aparece el acto cortés valorizador de forma aislada, sino combinado, modificado o subordinado a otro/s acto/s, resumiremos esquemáticamente sus diferentes componentes en figuras como la siguiente, donde señalaremos con el nombre “Acto cortés valorizador” el acto o actos principales de esa intervención, y especificaremos, a continuación, con letras mayúsculas, de qué tipo de acto se trata. Los actos y los segmentos informativos<sup>178</sup> que se añadan o se subordinen al acto cortés foco de nuestra atención, se designarán “Movimiento/s”, y se indicará, igualmente, el tipo de actividad que desempeñan:

<sup>178</sup> En la propuesta Val.Es.Co. (vid. Briz *et al.*, 2003) se denominan *subactos*.

Figura 1

<p>Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: manifestación de admiración</p> <p><b>¡aay!</b></p>	<p>Acto cortés valorizador: CUMPLIDO</p> <p><b>este queda muy bonito puesto</b></p>
---	---

b.3.2) Vocativos: a) nombre propio: *esto queda muy bonito/ Roge* (intervención 6); b) imperativo sensorial: *oye/ monísimo* (intervención 23).

a) Al designar a un individuo concreto y particular, el uso del nombre propio como vocativo logra un efecto afiliador y de cortesía valorizadora. Sin duda, el hablante recurre a ellos para mostrar su grado de intimidad o cercanía con el interlocutor, con el consiguiente refuerzo de las relaciones interpersonales (Placencia, 2005: 593)<sup>179</sup>. Por tanto, su presencia viene a intensificar la “simpatía” (Flórez, 1975)<sup>180</sup> entre los interactantes y a “hacer más llena o armoniosa la locución” (Miranda Poza, 1998: 89)<sup>181</sup>.

b) El uso del imperativo sensorial<sup>182</sup> *oye* en posición inicial de enunciado, refuerza la aserción y estrecha el contacto con el destinatario del cumplido.

<sup>179</sup> En el estudio de Placencia (2005), la autora analiza las diferencias pragmáticas entre las interacciones de hablantes quiteños y hablantes madrileños en tiendas de barrio, y llega a la conclusión de que el uso del nombre propio hace que dependiente y cliente se conviertan en una persona concreta conocida, lo cual genera un clima agradable de confianza.

<sup>180</sup> Citado en Placencia (2005).

<sup>181</sup> Aunque no en nuestro corpus, puede ocurrir también todo lo contrario, es decir, no dirigirse a una persona utilizando su nombre propio, a pesar de conocerla, porque se interponen otros factores entre los interlocutores, como la barrera de la diferencia de estatus, de la autoridad, del poder. De este modo, la relación entre los interlocutores determina la forma en que nos dirigimos hacia los demás: el uso del nombre propio quedará relegado a situaciones en las que predomine la solidaridad, el trato simétrico, como ocurre en el caso de las conversaciones coloquiales de Briz y grupo Val.Es.Co. (2002). Por tanto, los nombres propios pueden contribuir a aumentar o a disminuir la carga contenciosa/agradadora de una intervención, jugando un papel primordial en la negociación de las relaciones interpersonales. En situaciones de comunicación conflictivas, Guerra Bernal (2008: 231-233) señala que el nombre propio puede venir motivado por el deseo del interlocutor de “restaurar el bienestar social y recuperar un ambiente armonioso” o el deseo de “aumentar el grado de la ofensa y agravar así el conflicto”.

<sup>182</sup> La denominación *imperativo sensorial*, utilizada por Beinhauer (1973), Fuentes Rodríguez (1990), Pons Bordería (1998), Cortés Rodríguez y Camacho Adarve (2005), Brenes Peña (2009) –entre otros–, se debe a que son verbos que se refieren a alguno de los sentidos fisiológicos, como la vista –*mira/e, ve/s*– y el oído –*oye/oiga, escucha/e*. Estos verbos han pasado por un proceso de gramaticalización, que les ha llevado a dejar de funcionar como verbos, de manera que no es posible que posean complementos sintácticos. Constituyen un grupo entonativo propio y pueden cumplir diferentes funciones: apelar, enfatizar, retardar la comunicación para pensar lo que se va a decir, recriminar, etc. También puede funcionar como un sistema para cambiar el tema de la conversación o para conseguir y mantener el turno de palabra. Brenes Peña (2009: 382) comprobó en su investigación que estas dos últimas funciones –captación y mantenimiento del turno– son especialmente frecuentes en situaciones en las que reina un clima de tensión y desorden interactivo.

b.3.3) Apéndice modalizador<sup>183</sup> ¿eh?: refuerza el contenido proposicional del cumplido. Montáñez Mesas (2007: 3) señala que este recurso es “propio de discursos orales, especialmente en la conversación, aunque también es frecuente en entrevistas y otros géneros dialogales”.

García Vizcaíno (2006: 256-258) se ocupa del estudio de los apéndices modalizadores ¿no? y ¿eh? y llega a la conclusión de que, pese a que existen semejanzas de funcionamiento, ¿no? está orientado hacia el destinatario, pidiendo su colaboración directa, mientras que ¿eh? se orienta hacia el emisor. La función predominante de ¿no? es la de comprobación de pregunta y de opinión, mientras que la función más frecuente de ¿eh? es la de refuerzo expresivo del contenido proposicional. Ambas funciones están íntimamente relacionadas con la cortesía valorizadora: la búsqueda de la opinión de nuestro interlocutor contribuye al beneficio de la imagen de los interlocutores, ya que el emisor da una impresión menos impositiva en la exposición de sus creencias, a la vez que muestra valoración positiva de las ideas que el otro pueda tener con respecto a un determinado evento; en cuanto a la función de refuerzo de los actos expresivos, actos de compromiso y actos de acuerdo, también puede contribuir al fomento de la imagen de afiliación de los interlocutores, puesto que intensifica comportamientos deseados<sup>184</sup>.

b.3.4) Recursos sintácticos: *muy bonita es la tela/ claro que sí* (intervención 21) (vid. figura 2); *es muy bonita/ la tela es muy bonita* (intervención 24).

Refuerzo de las aserciones mediante una estructura coloquial afirmativa en la intervención (21), intensificada, a su vez, por alargamiento vocálico del adverbio de afirmación *sí*; y una repetición de enunciado en la intervención (24), con sujeto explícito en el segundo caso.

<sup>183</sup> Este tipo de táctica ha sido ampliamente estudiada. Destacamos, aquí, los trabajos de Ortega Olivares (1985, 1986), Fuentes Rodríguez (1990), Vígara Tauste (1992), Briz Gómez (1992, 1993, 1995, 1998), Chodorowska-Pilch (1997), Martín Zorraquino (1998), Haverkate (1998a), Boretti (1999), Martín Zorraquino y Portolés (1999), Cestero Mancera (2003), Portolés (2004) Cortés Rodríguez y Camacho Adarve (2005), García Vizcaíno (2006), Briz Gómez y Montáñez Mesas (2008), entre otros. Estos autores proponen denominaciones diferentes, como *preguntas de retroalimentación* (Fuentes Rodríguez, 1990), *interrogaciones metadiscursivas* (Haverkate: 1998a), *marcadores metadiscursivos de control del contacto* (Briz, 1998: 224 y ss.) y *marcadores conversacionales* (Martín Zorraquino y Portolés, 1999: 4143-4199).

<sup>184</sup> No obstante, ¿no? y ¿eh? pueden cumplir también otras funciones pragmáticas no relacionadas con la protección ni con el fomento de las imágenes, sino con otros aspectos de la interacción verbal, como facilitar el dinamismo comunicativo, lo cual contribuye también a la buena marcha de las relaciones sociales. En este sentido apunta la denominación aportada por Vígara Tauste (1992: 248), *soportes conversacionales*, ya que ayudan al progreso de la información.

Figura 2

Acto cortés valorizador: CUMPLIDO	Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: refuerzo de la aserción
<b>muy bonita es la tela</b>	<b>claro que sí</b>

**c) Patrón interactivo:**

El estudio del tipo de patrón interactivo que observamos en cada una de las secuencias dialógicas seleccionadas del corpus, nos permitirá conocer en qué contextos surgen las diferentes actividades corteses valorizadoras: si son una intervención de inicio escogida libremente por el hablante, si aparecen como una reacción a algo, si la actividad cortés es respondida o no por su destinatario, etc.

En la muestra (1), los cumplidos surgen de forma reactiva tras mostrar (R) el vestido y los hilos que ha comprado. Entonces, todas las demás interlocutoras presentes comienzan a lanzar sus alabanzas, solapándose algunas de las intervenciones o sucediéndose sin apenas encontrar pausas entre los distintos turnos de habla. Este modo de interactuar solapado tiene su explicación en la cultura de origen de las interlocutoras –la cultura española– y en el hecho de que nos encontremos en una situación de *inmediatez comunicativa* (Koch y Oesterreicher, 2001)<sup>185</sup>. Como señala Briz (2006: 11), el habla simultánea es un modo de interacción que podría resultar asocial o descortés en otras culturas o contextos, pero no en España:

Otro dato que marca diferencias entre las culturas de acercamiento y distanciamiento está relacionado con la conducta interaccional y la toma de turnos. La norma de no hablar hasta que el otro no termine lo será en otras culturas, pero no aquí, ni allá. Lo que se entiende como interrupción se traduce muchas veces en una cultura de acercamiento como colaboración. Esta

<sup>185</sup> Koch y Oesterreicher (2001) explican que el concepto de *inmediatez comunicativa* supone una comunicación frente a frente, espontánea, privada, dialogada, altamente emocional, fuertemente unida a la situación y a las acciones concomitantes. Este concepto se opone al de *distancia comunicativa*, que corresponde a la comunicación premeditada, de monólogo, sin emoción, desvinculada de la situación y de toda acción. Por tanto, serán interacciones de mayor inmediatez comunicativa o de mayor proximidad aquellas en las que existan o se perciban vivencias comunes, saberes compartidos, contacto y compromiso afectivo; frente a las interacciones de menor inmediatez, caracterizadas por la ausencia o presencia menos evidente de estos mismos rasgos.

frecuente habla simultánea es otro rasgo de conducta interaccional que une a muchos hispanohablantes (Briz, 2006: 19).

En la secuencia analizada, las interlocutoras buscan de forma evidente la colaboración con el otro, el acuerdo, la ratificación de la imagen, etc. Además, todas las alabanzas son muy similares en cuanto a los recursos empleados y a la longitud de las intervenciones, de manera que se intensifica el efecto halagador de las mismas, pues todas coinciden en la belleza de los materiales elegidos y el acierto de la combinación de colores.

Siguiendo la distinción establecida por Sifianou (2001) entre cumplidos ritualizados y cumplidos no ritualizados, diríamos que nos encontramos aquí con un comportamiento ritual en el que, para responder a las expectativas creadas por la situación de visita, el invitado a la casa ha de realizar comentarios valorativos (Hernández Flores, 1999, 2002; Bernal, 2007).

Por su parte, la destinataria de los halagos, (R), responde a los cumplidos de cuatro formas diferentes<sup>186</sup>:

c.1) Cumplido-Ø:

1. R: [pues→ pues→ pues bien/ yo me– yo–] yo he ido a comprar hilo y agujas pequeñas/ por lo deel– lo del vestido<sup>28</sup>§
2. A: § ¡ay!
3. M: **[es muy majo]**
4. A: **[¡aay! este queda] muy bonito**
5. M: **es precioso**§
6. A: § **esto queda muy bonito/ Roge**§
7. R: § por si acaso
8. A: sí
9. R: así que→
10. E: sa– **esto queda muy bonito puesto**
11. A: aa ver yo creía que te habías id– con gri– plata o lo que sea§

<sup>186</sup> Para facilitar la comprensión del lector, volvemos a reproducir los fragmentos en los que se observa la formulación de la actividad cortés y la respuesta –o ausencia de respuesta– de la destinataria, marcadas con un subrayado simple.



20. M: **es muy bonito**  
21. A: **muy bonita es la tela/** [claro que sí]  
22. R: [( ( ) )] la chaqueta y eso y [( ( ) )]  
23. E: [oye/ **monísimo** ((  
))] ]  
24. A: [**es muy bonita/ la tela es muy bonita=**]  
25. M: [**quedará bonito con la- con el contraste**]  
26. A: = *he comprado un brillo* digo *¡madre mía qué se habrá comprado!* §  
27. R: §  
¡ay! quee- que no-

(R) no emite ningún tipo de respuesta a estas once actividades corteses que están elevando su imagen de autonomía, sino que se limita a escucharlas, continuar mostrando su trabajo o intenciones a la hora de vestirlo y responder a las preguntas y comentarios no corteses que se intercalan en el diálogo.

c.2) Cumplido-Rechazo-Insistencia:

12. E: **esto queda precioso puesto/ [¿eh?]**  
13. R: [¡oy!] precioso del todo  
14. M: **QUE SÍ/ que sí/ que ya lo hemos visto**

En (13), haciendo uso de la ironía, (R) minimiza el acuerdo con los juicios valorativos de sus amigas. De esta manera, deja en manos de las demás interlocutoras la elevación de su imagen, haciendo gala de una (falsa) modestia que genera la prolongación e intensificación de los halagos, para tratar de convencerle de la veracidad de los mismos.

Como recurso comunicativo, Fernández García (2001: 110) señala que la ironía atenúa los enunciados potencialmente amenazadores, como puede ser el caso que estamos analizando, donde el rechazo del elogio podría repercutir negativamente sobre la imagen de las interlocutoras.

c.3) Cumplido-Aceptación:

16. M: **es muy bonito**§  
 17. R: § sí§  
 18. A: § **es muy bonita**§  
 19. R: § sí

En (17) y en (19) sí parece mostrar acuerdo con las opiniones sobre el vestido y las telas, para lo cual realiza dos escuetas afirmaciones con el adverbio de afirmación *sí*, intensificado por alargamiento vocálico en (19).

c.4) Rechazo de una autocrítica con un cumplido-Insistencia en la autocrítica-  
 Rechazo de la autocrítica con un cumplido-Ø:

26. A: = *he compra un brillo digo ¡madre mía qué se habrá compra!*§  
 27. R: §  
       ¡ay! quee- que no-  
 28. E: pero que- pero **es un color bonito**  
 29. R: ¿no dirás que no hay brillo!?  
 30. M: ¿quién se casa?  
 31. A: [no↓ pero **eso es la tela que ahora se lleva**]  
 32. R: [uun- un hijo de] unos amigos

Por último, en las intervenciones (27) y (29), (R) emite una crítica sobre el brillo de una de las telas que ha comprado, lo que produce una respuesta automática por parte de las interlocutoras (E) y (A), quienes rechazan la autocrítica, destacando que es un color bonito y que las telas brillantes están de moda.

En suma, las respuestas de (R) tras los cumplidos de las demás interlocutoras son escasas y, fundamentalmente, tratan de desviar el tema o atenuar el acuerdo, para minimizar la importancia de las alabanzas. Este tipo de actuación interactiva, en la que el receptor no rechaza rotundamente el cumplido –ya que esta actitud también podría resultar descortés–, sino que hace caso omiso del mismo o contesta realizando una especie de circunloquio con el que niega o muestra inseguridad sobre lo halagado, es bastante habitual en nuestro corpus. Por ejemplo, en la conversación *IH.340.A.1* (Briz y grupo

Val.Es.Co., 2002: 376-382), mantenida entre dos hermanas, (A) y (V) –mujeres valencianas monolingües de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural alto, médico y psicóloga, respectivamente–, (V) lanza una serie de cumplidos a (A) sobre las lámparas nuevas que ésta ha adquirido. A pesar de que los cumplidos afectan directamente a la valorización de la imagen de autonomía de (A), apenas producen su reacción verbal; (A) continúa enseñando diferentes objetos sin mostrar acuerdo o desacuerdo con las opiniones de su hermana:

(2) [IH.340.A.1: 377-378]

1. V: ¿no tienes la lámpara<sup>1</sup> que parece una escultura?§
2. A: § no↓ ¡juy!/<sup>1</sup> esa va a tardar un mes§
3. V: § ¿solamente tienes esta?
4. A: no§
5. V: § ¿no? cuenta// la verdad es que **es muy bonita** ¿se parece a la mía?/// (3'') ¿eh?  
¿tú has visto la mía?// ¡OSTRAS! ¡**QUÉ MOONA!**// ¡**QUÉ GRACIOOSA!**§
6. A: § mira  
cómo se ((queda))
7. V: ¿cómo la has encendido↑?§
8. A: § tocando (3'')<sup>2</sup>
9. V: ¡ay! **pues sí/ sí que [ilumina=]**
10. A: [es un mue(ble)]
11. V: = ¡**qué cosa más bonita!** ¿eh? ¡**qué original!**  
((...))
12. A: sí§
13. V: § ¿y puedes regularlo? o s(e)a que– co– ¿cómo puedes dejarlo a mitad de intensidad? ahora sueltas y se queda así// **qué cosa más moderna!**// ¿cuánto te ha costado/ [esa lámpara?=  
[...]
14. V: cuéntame cómo es la mía↑/que yo no la he visto/// (3'') ¿se parecen?§
15. A: § muy bonita/  
es– en vez de ser así↑/ esto lo tiene (( ))
16. V: ss(í) **esa es muy mona**  
[...]
17. V: **es una monada**/// (3'') **es graciosísima**/ ¿qué más?/// (3'') ¿qué más lámparas tienes?

18. A: °(ya/ ninguna más)° ¡ah! sí/ las del cuarto
19. V: ¡ah! ((7''))<sup>6</sup> ¡ay qué mona!
20. A: es que (ade)más no ocupa nada§
21. V: § no NAAda ¿eh?// ¡ah! pero **ilumina un MONTÓN↑/ para lo pequeña que es**→§
22. A: § puede ser así↑/ o así§
23. V: § para leer→/// ¡es una **monada!** ¿y en el cuarto de baño también te las has puesto/ ya?§
24. A: § mira esto que me ha regalado Toni/ para reyes<sup>7</sup>

<sup>1</sup> El contexto de la conversación es el siguiente: las hablantes acaban de entrar en el piso de B, quien comienza a mostrar a A las lámparas.

<sup>2</sup> B hace un gesto que demuestra cómo encender esa lámpara.

<sup>6</sup> A y B se dirigen hacia el cuarto de baño.

<sup>7</sup> Se refiere a un anillo, regalo de Navidad.

**a) Función cortés valorizadora:** halagar al otro.

(V) está de visita en la casa de su hermana, (A), y pide a ésta que le enseñe las nuevas lámparas que ha comprado, lo cual es ya una muestra de interés por el otro –valorización de la imagen de afiliación de (A)–. Al ver las lámparas, (V) comienza a alabar algunas de sus cualidades: su belleza, su originalidad, su funcionalidad y su modernidad. Este tipo de cumplidos producen la elevación de la imagen de autonomía de la propietaria de las lámparas, por su buen gusto y acierto a la hora de escogerlas. Como indica Briz (2006: 22), “[l]os mecanismos de intensificación de las cualidades de las lámparas y del otro (por el gusto en la elección) dan imagen, la elevan y la realzan”.

Se trata de cumplidos ritualizados indirectos, puesto que la valorización de la imagen de (A) se consigue en una situación de visita a través de la valorización de las posesiones de la anfitriona.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Cumplidos indirectos realizados por medio de:

b.1.1) Exclamaciones ponderativas: ¡QUÉ MOONA!/// ¡QUÉ GRACIOOSA! (intervención 5); ¡qué cosa más bonita! ¡qué original! (intervención 11); ¡qué cosa más moderna! (intervención 13); ¡ay qué mona! (intervención 19).

Se sigue aquí esa estructura sintáctica sencilla señalada por Yáñez (1990): *qué* + *adjetivo*, un adjetivo en grado positivo que expresa una cualidad valorada para ese tipo de objeto. También encontramos variaciones a esa estructura sintáctica: *qué* + *sustantivo* + *adjetivo* en grado superlativo relativo. Los adjetivos utilizados en estos cumplidos son *mono*, *gracioso*, *bonito*, *original* y *moderno*.

b.1.2) Oraciones enunciativas afirmativas: *pues sí/ sí que ilumina* (intervención 9); *ilumina un MONTÓN/ para lo pequeña que es* (intervención 21).

Se destaca en estas oraciones la capacidad de dos de las lámparas para iluminar bien, para lo cual se contraponen dos argumentos: capacidad de iluminación *versus* tamaño de la lámpara. El contraste entre la intensificación del sustantivo coloquial *montón*, pronunciado con un tono de voz más elevado y del adjetivo *pequeña* atenuado –*pequeñita*–, contribuye a maximizar el elogio.

b.1.3) Oraciones atributivas: *es muy bonita* (intervención 5); *esa es muy mona* (intervención 16); *es una monada/// es graciosísima* (intervención 16); *¡es una monada!* (intervención 23).

Las interlocutoras de esta secuencia formulan también sus cumplidos por medio de oraciones copulativas, en las que el atributo aparece en grado superlativo absoluto o por medio de sustantivos que llevan ya implícita una cualidad en su más alto grado, como el sustantivo *monada*: “[c]osa pequeña, delicada y primorosa” (DRAE). Se ensalzan las mismas cualidades que en las exclamaciones ponderativas.

b.2) Recursos intensificadores de los cumplidos:

b.2.1) Recursos fónicos: pronunciación marcada y alargamientos vocálicos: ¡QUÉ MOONA!/// ¡QUÉ GRACIOOSA! (intervención 5); *ilumina un MONTÓN* (intervención 21).

b.2.3) Indicadores de las percepciones del otro: ¡OSTRAS! ¡QUÉ MOONA! (intervención 5); ¡ay! *pues sí/ sí que ilumina* (intervención 9); ¡ay qué mona! (intervención 19).

Tanto la interjección coloquial *ostras* –eufemismo por *hostias*– como la interjección *ay* se sitúan, discursivamente, delante del cumplido, ayudando a reforzar el contenido proposicional de éste y manifestando asombro y admiración por los objetos que le muestra (A).

b.2.4) Apelación a la veracidad, para asegurar la certeza y realidad de algo: *la verdad es que es muy bonita* (intervención 5).

b.2.5) Refuerzo del acuerdo: *pues sí/ sí que ilumina* (intervención 9); *ss(i) esa es muy mona* (intervención 16).

Marcadores discursivos *pues* y *sí* a principio de cláusula, para apoyar o encarecer lo dicho en ellas. Se intensifica, así, la afirmación y el acuerdo sobre dos cualidades destacadas en las lámparas.

b.2.6) Apéndice modalizador enfático *¿eh?: ¡qué cosa más bonita! ¿eh?* (intervención 11).

**c) Patrón interactivo:**

Observamos que es (V) la que pide a su hermana que le enseñe las nuevas lámparas que ha comprado para su casa, y que los cumplidos surgen como reacción al mostrárselas. En una misma intervención, encontramos dos o más halagos (vid. figura 3), a veces combinados con expresiones de asombro o admiración (vid. figura 4), de manera que se intensifica el efecto cortés de los mismos:

Intervención (17). Figura 3

Acto cortés valorizador: CUMPLIDO 1  <b>es una monada</b>	Acto cortés valorizador: CUMPLIDO 2  <b>es graciosísima</b>
---	---

Intervención (5). Figura 4

Movimiento de apoyo de los actos corteses valorizadores: manifestación de asombro y admiración  <b>¡OSTRAS!</b>	Acto cortés valorizador: CUMPLIDO 1  <b>¡QUÉ MOONA!</b>	Acto cortés valorizador: CUMPLIDO 2  <b>¡QUÉ GRACIOOSA!</b>
---	---	---

c.1) Cumplido-Ø:

5. V: ¿no? cuenta// la verdad es que **es muy bonita** ¿se parece a la mía?///  
(3'') ¿eh? ¿tú has visto la mía?// ¡OSTRAS! ¡QUÉ MOONA!// ¡QUÉ  
GRACIOOSA!§

6. A: § mira cómo se ((quedada))

9. V: ¡ay! **pues sí/ sí que [ilumina=]**

10. A: § es un mue(ble)

17. V: **es una monada**/// (3'') **es graciosísima**/ ¿qué más?/// (3'') ¿qué más  
lámparas tienes?

18. A: °(ya/ ninguna más)° ¡ah! sí/ las del cuarto

La interlocutora a la que van dirigidos los cumplidos –(A)– no emite ningún tipo de respuesta tras ellos, al menos no una respuesta verbal, sino que se limita a seguir mostrando y describiendo las utilidades de sus nuevas lámparas.

c.2) Cumplido-Aceptación con reservas:

19. V: ¡ah! ((7''))<sup>6</sup> ¡ay qué mona!

20. A: es que (ade)más no ocupa nada§

21. V: § no NAAada ¿eh?// ¡ah! pero  
**ilumina un MONTÓN↑/ para lo pequeñita que es**→§

22. A: § puede ser así↑/  
o así

En (20), la respuesta consiste en aceptar el halago, pero una aceptación que podríamos denominar “aceptación con reservas”, puesto que reduce la apreciación cualitativa dentro de la misma escala semántica a través de su cambio por otra de tipo funcional: frente a la belleza destacada por (V), (A) habla del poco espacio que ocupa la

lámpara. Esta característica es aprovechada por (V) para realizar un nuevo elogio en (21), mostrando acuerdo con su interlocutora y añadiendo un argumento con el que destaca su utilidad; pero, de nuevo, la intervención reactiva de (A) no consistirá en contestar al cumplido en sí, sino en explicar el funcionamiento de la lámpara.

El contexto en el que se desarrolla la acción –una casa que acaba de ser amueblada– y la relación familiar entre las interlocutoras, predisponen a la aparición de cumplidos y justifican que se reste fuerza al halago o que no haya respuesta por parte de la persona halagada. Nuevamente, la destinataria del acto cortés valorizador opta por mostrar modestia.

Consideramos significativo poner de relieve este comportamiento discursivo de las interlocutoras, tanto en la muestra (1) como en la (2), puesto que los cumplidos pueden constituir pares adyacentes (cf. § 4.4.2.1.3): a la primera intervención del hablante, en la que se realiza el halago, sucede una intervención reactiva, como el agradecimiento, que constituye el segundo miembro del par adyacente. La formulación de este segundo miembro puede llegar a suponer una complicación para el hablante, ya que se le presenta todo un abanico de posibilidades preferidas y no preferidas<sup>187</sup>, y tendrá que ser capaz de escoger las más adecuadas según la cultura y el contexto comunicativo en el que se encuentre.

Schneider y Barron (2008b: 8-9) subrayan la enorme atención que las respuestas a cumplidos han recibido en los estudios empíricos, con motivo de la disparidad de alternativas en las distintas lenguas y variedades regionales de una misma lengua<sup>188</sup>. Los autores ejemplifican esta disparidad con la investigación llevada a cabo por Schlieben-Lange y Weydt (1978) sobre las respuestas a cumplidos en Alemania, quienes constatan que los cumplidos son aceptados de buen grado entre los habitantes de la región

---

<sup>187</sup> Ferrer y Sánchez Lanza (2002: 13) explican que las respuestas preferidas son las no marcadas – concepto desarrollado por los lingüistas de la Escuela de Praga –, mientras que las respuestas despreferidas o marcadas son aquellas que implican rechazo a la primera parte del par adyacente, no aceptación, no contestación o contestación no esperada.

<sup>188</sup> Wolfram y Schilling-Estes (2006: 100-101) apuntan que, en la sociedad americana, la mayoría de los malentendidos entre diferentes grupos sociales y etnias se deben a la falta de consideración de que cada uno de esos grupos puede tener sus propias convenciones en lo que al uso del lenguaje se refiere.

Leech (2007) ejemplifica las diferencias entre el inglés, el chino y el japonés: para el inglés, algunas de las respuestas preferidas son la devolución del cumplido, la expresión de incredulidad, el agradecimiento y el rechazo; mientras que para el chino y el japonés, el receptor de un cumplido, tradicionalmente, ha de mostrar desacuerdo con lo alabado.



alemana compuesta por los territorios bañados por el río Rin, para lo cual se expresa alegría y acuerdo con lo elogiado por el cumplido; mientras que entre los suevos –suroeste de Alemania–, se tiende a rechazar el cumplido mediante la mitigación del afecto manifestado. Por tanto, los alemanes de la zona del Rin dan una mayor importancia a la máxima de acuerdo señalada por Leech (1983), mientras que los habitantes de la zona de Suevia priorizan la máxima de modestia. Las diferencias en cuanto a qué máxima seguir se observan también en otras culturas<sup>189</sup>, como la estadounidense, en la que, en líneas generales, para la respuesta a un cumplido se valora más el acuerdo –por ejemplo, “Sí, es bonito, ¿verdad?”, “Me alegro de que te guste”–, mientras que las culturas china e irlandesa se decantan por la modestia, por el rechazo y por la expresión de inseguridad –por ejemplo, “¿De verdad te gusta?”, “No estaba muy convencida cuando me lo compré”–.

Para el inglés británico, Brown y Levinson (1987: 39) mencionan tres respuestas preferidas: a) aceptar el cumplido reduciendo el elogio; b) aceptar el cumplido atribuyendo el elogio a una tercera persona; c) devolver el cumplido. Entre las reacciones no preferidas tras un cumplido, los autores destacan el refuerzo o la afirmación sin restricciones. Estas mismas ideas fueron expresadas por Pomerantz (1978) y por Holmes (1995), quienes, ante la dificultad de responder a un cumplido en la cultura inglesa, confiesan que se presenta ante el receptor la posibilidad de aceptarlo y asentir con lo expresado por el hablante –respuesta preferida–, la posibilidad de mostrar desacuerdo y rechazar el cumplido rotundamente –lo cual podría ser visto como una señal de que el individuo elogiado tiene un problema de baja autoestima– o la posibilidad de minimizar los elogios recibidos y/o reenfoarlos hacia otra persona u objeto. Similares son las categorías establecidas por Ye (1995) para el chino: a) aceptación; b) aceptación con enmienda; y c) no aceptación.

En nuestro corpus, se contemplan esos tres tipos básicos señalados para otras culturas –aceptación, aceptación con enmienda o con reservas y rechazo–, pero consideramos importante añadir dos posibilidades más: la devolución del cumplido/piropo y la ausencia de respuesta explícita al acto de habla cortés, como

---

<sup>189</sup> No obstante, hay culturas en las que, en opinión de Chen (1993: 66-67), ambas máximas ocupan la misma importancia.

ocurre en varios de los cumplidos analizados hasta el momento, donde los destinatarios optaron por guardar silencio o realizar una aportación temática que no llegaba a suponer una aceptación o rechazo. Ello nos lleva a determinar que los cumplidos no siempre constituyen pares adyacentes, sino que pueden consistir en intervenciones iniciativas o intervenciones reactivas que no generan respuesta, pero que igualmente producen la valorización de la imagen del otro.

En otras ocasiones, los destinatarios respondieron realizando una aceptación con reservas, denominada así por emplear algún tipo de estrategia con la que se minimiza el acuerdo, priorizándose la máxima de modestia, a veces como un paso previo a la aceptación plena. Algunas de esas estrategias fueron observadas también por Ferrer y Sánchez Lanza (2002: 55-59), para quienes, debido al doble carácter aspectual de los cumplidos y piropos, como un juicio asertivo y como un regalo, la respuesta preferida es la aceptación con restricciones<sup>190</sup>, la cual puede llevarse a cabo a través de distintos mecanismos entre los que se puede diferenciar una escala de matices valorativos bastante rica: a) reducir la apreciación cualitativa dentro de la misma escala semántica a través de su cambio por otra de tipo funcional; b) atribuir el elogio a una cualidad del emisor; c) transferir el mérito a una fuente externa –la suerte, una tercera persona–; d) justificar el mérito; e) formular un comentario expansivo, más bien neutro, que diluye el acuerdo total; f) mostrar inseguridad sobre la veracidad del cumplido, buscando la reafirmación del elogio recibido; y g) realizar una restricción de tipo temporal.

Hemos documentado todas estas posibilidades en el corpus, así como otras estrategias no contempladas por las autoras: h) la minimización del acuerdo a través de una respuesta irónica; i) la manifestación de estupor; j) la emisión de una burla hacia el autor del elogio, es decir, de un acto anticortés; y k) la manifestación de contacto. Veremos ejemplos de cada una de estas estrategias en el análisis de las muestras. En (2), vimos que se recurría a la reducción de la apreciación cualitativa dentro de la misma escala semántica a través de su cambio por otra de tipo funcional; en (3), se atribuye el

---

<sup>190</sup> Para el español de América, en general, las autoras consideran poco acertado que el receptor acepte plenamente el cumplido si el elogio recae directamente sobre él; lo más adecuado será que lo rechace o lo atenúe. Sin embargo, cuanto menor sea la relación existente entre hablante y oyente, más admisible resultará la reacción totalmente positiva ante el cumplido recibido: agradecimiento, ratificación, etc.

elogio a una cualidad del emisor: ésta es la reacción del interlocutor (P) –varón valenciano de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, joyero, monolingüe– ante el elogio que su amigo (J) –varón valenciano de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, taxista, monolingüe– le lanza en la conversación PG.119.A.1 (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 275-290). Los interlocutores se encuentran almorzando en una casa particular junto a sus respectivas esposas, (M) y (F) –mujeres valencianas de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, amas de casa, monolingües–:

(3) [PG.119.A.1: 285]

1. P: pues sí que son feos allí
2. M: allí
3. F: Y ENCIMA MARICONES (RISAS)
4. P: el ma[r]ido maricón y la mujer más fea que un pecao]
5. F: [en– en Zamora nena habían unas laderas] así de– de [césped]
6. M: [está más] guapa ha engordao/ está más guapa
7. J: **ha adelgazao/ Chimo está adelgazao ¿eh?**
8. F: sí
9. P: un [kilo]
10. M: [un kilo] (RISAS)
11. J: °(noo/ **te veo adelgazao/ Chimo**)°
12. P: eso es que me miras hoy con buenos ojos/ como ya has comido↑
13. M: (RISAS)
14. J: **eso es mucha jambre**<sup>26</sup>
15. F: ¿sabes?/ la cuestión es que/ ahí habían– en Zamora habían unoss– unas laderas así de césped↑/ y– y una cosa graciosa/ este césped de aquí↑// era/ verde claro yy el de al lao verde oscuro/ parecía que hacían rayas

<sup>26</sup> En tono de chanza.

**a) Función cortés valorizadora:** halagar al otro.

(J) observa que uno de los interlocutores –(P)– ha adelgazado, observación que hace pública, valorizando así la imagen de autonomía de éste –téngase en cuenta que

estar delgado es una cualidad, generalmente, apreciada de forma positiva—. Frente a las respuestas negativas de (P) y de su mujer –(M)–, quienes disminuyen la importancia de lo halagado, (J) defiende su argumento, reforzando la alabanza.

Por halagar directamente al interlocutor, nos encontramos con cumplidos de tipo directo. Las circunstancias contextuales no exigían la necesidad de formular los cumplidos, por lo que son cumplidos no rituales.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Cumplidos formulados por medio de oraciones enunciativas afirmativas de cualidades positivas del otro, a veces intensificadas: a) *ha adelgazao/ Chimo está adelgazao ¿eh?* (intervención 7); b) *te veo adelgazao/ Chimo* (intervención 11); c) *eso es mucha jambre* (intervención 14).

El uso del nombre propio o apodo del destinatario del cumplido –Chimo–, las repeticiones del mismo argumento en (7) y en (11), el apéndice modalizador *¿eh?* utilizado en la intervención (7) y el tono de chanza en (14), contribuyen al refuerzo del contenido proposicional de estos enunciados.

**c) Patrón interactivo:**

En este caso, los cumplidos no aparecen de forma reactiva tras observar una nueva posesión del interlocutor, como ocurría en las dos muestras anteriores, sino que (J) decide halagar al otro libremente, sin que la situación comunicativa requiriera la realización de una actividad cortés. Estamos, pues, ante tres cumplidos directos no ritualizados.

De nuevo, las respuestas del destinatario del cumplido –(P)– no son una manifestación de acuerdo pleno con el otro:

c.1) Cumplido-Rechazo-Insistencia-Rechazo-Insistencia-Ø:

7. J: **ha adelgazao/ Chimo está adelgazao ¿eh?**
8. F: sí
9. P: un [kilo]
10. M: [un kilo] (RISAS)
11. J: °(noo/ **te veo adelgazao/ Chimo**)°
12. P: eso es que me miras hoy con buenos ojos/ como ya has comido†

13. M: (RISAS)

14. J: **eso es mucha jambre**<sup>26</sup>

15. F: ¿sabes?/ la cuestión es que/ ahí habían– en Zamora habían unoss–  
unas laderas así de césped↑/ y– y una cosa graciosa/ este césped de  
aquí↑// era/ verde claro yy el de al lao verde oscuro/ parecía que hacían  
rayas

En la intervención (9), (P) contesta irónicamente<sup>191</sup> que sí ha adelgazado, pero sólo un kilo; argumento éste también utilizado por (M), mujer de (P), lo cual genera cierto efecto humorístico y minimiza la importancia de lo halagado.

En la intervención (12), (P) utiliza la locución verbal “mirar con buenos ojos”, que equivale a mirar o evaluar al otro con afición y cariño. De esta manera, (P) atribuye el elogio a las buenas intenciones de su interlocutor. No obstante, finaliza esta intervención bromeando sobre la causa por la que (J) le lanza estos cumplidos: si le mira con buenos ojos es porque ya se ha alimentado, y además se ha alimentado gracias a él, ya que el almuerzo tiene lugar en la casa de (P). Este tipo de reacción podría considerarse anticortés, puesto que al acto halagador le sigue una burla sobre los motivos que han llevado a la realización de ese acto. En la burla colabora (M) con sus risas y el propio (J) con su respuesta en tono de chanza, como nos indica la nota al pie.

La anticortesía es, pues, una posible respuesta a un acto halagador, posibilidad que tampoco aparece contemplada en el estudio de Ferrer y Sánchez Lanza (2002) y que nos gustaría destacar como propicia de conversaciones coloquiales, donde el ambiente distendido evita que actos codificados como descortesés se interpreten como tales, y contribuyan, en cambio, al forjamiento de un clima de afiliación.

La reacción de (J), ante las diferentes respuestas de (P), es insistir en la alabanza: en (11), rechazando las contestaciones aportadas por su interlocutor y por (M) –negación intensificada por alargamiento vocálico y repetición del argumento lanzado en (7)–; y en (14), valorando jocosamente la fuerza de voluntad de (P), que ha debido de hacer un gran

---

<sup>191</sup> En relación con el uso de la ironía, Lorenzo-Dus (2001) llega a la conclusión de que los hombres tienden a emplearla con mayor frecuencia que las mujeres, muchas veces con el objetivo de intensificar sus cumplidos. La autora estudia la realización de cumplidos en español peninsular en contraste con los cumplidos en inglés británico, a través de cuestionarios para completar el discurso. Su análisis se basa en la clasificación de los cumplidos realizada por Herbert (1989) y en los conceptos de imagen negativa y positiva de Brown y Levinson (1978 [1987]). Los resultados del análisis indican una clara orientación de los españoles hacia la cortesía valorizadora.

esfuerzo –seguir una dieta y pasar hambre– para poder adelgazar. Nos encontramos, por ello, ante un patrón insistente cortés valorizador, donde el desacuerdo no produce desafiliación, sino todo lo contrario, el refuerzo de la relación entre los interlocutores.

En general, la minimización del acuerdo con lo elogiado es una de las reacciones preferidas ante un cumplido, aunque todo depende de la situación contextual y de las características de los participantes. En el siguiente fragmento de la conversación *BG.210.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 243-257), la destinataria del cumplido – (C), mujer menor de 26 años, castellanense, con un nivel sociocultural medio, estudiante, bilingüe– también recurre a la ironía para disminuir la importancia del elogio que le hace su abuelo –interlocutor (A), varón mayor de 55 años, castellanense, con un nivel sociocultural bajo, jubilado, monolingüe– por haber aprobado el carné de conducir, y transfiere el mérito a una circunstancia ajena a su voluntad: la intercesión de la suerte:

(4) [BG.210.A.1: 246-247]

1. A: lo- ¿o eso no tiene exámeneh?/ lo que estuvihte yendo a- de- de→§
2. C: § SÍ/ eso lo apro[bée=]
3. A: [((¡ah! eso ))]
4. C: = eso– primero pasas la teórica y luego vienen las prácticas
5. A: síi pero eso– te– tuvo exámeneh tamién ¿no?§
6. C: § mm/ sí
7. A: (( ))
8. C: °(y eso)°
9. A: ¿y lo aprobasteh todo?/ ¡ayy/ **qué lista es!**§
10. C: § sí/ listísima§
11. A: § (RISAS)
12. C: tuve suerte (7’)
13. B: (( )) °(digo/ ¿y cómo va?/ digo como dijeron quee–// que no estaba ella muy gustosa donde se ha ido→/° dice/ síi/ pero ahora está muy contenta)°||| (( )) (7’’)°<sup>9</sup>

<sup>8</sup> B reproduce la conversación que tuvo con una señora que le preguntaba acerca de los estudios de su nieta.

<sup>9</sup> Ruido de cacerolas.

**a) Función cortés valorizadora:** halagar al otro.

El interlocutor (A) alaba las cualidades intelectuales de su nieta, su inteligencia, por haber aprobado el examen teórico del carné de conducir. Esta alabanza supone una valorización de la imagen de autonomía de (C).

Se trata de un cumplido directamente dirigido al destinatario y, en cuanto a su grado de ritualización, podríamos considerar que la relación de parentesco existente entre los interlocutores podría hacer prever este tipo de actividad cortés, por lo que estaríamos ante un cumplido ritualizado. Apoyamos esta afirmación con el análisis realizado por Bernal (2007: 128) para este mismo ejemplo, quien afirma que los roles de abuelo y de nieta se ven reforzados: “que el abuelo alabe a la nieta a raíz de la obtención del permiso de conducir tiene implicaciones, además, en la confirmación del rol de nieta como buena estudiante”.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Cumplidos expresados a través de:

b.1.1) Una oración interrogativa exclamativa: *¿y lo aprobaste todo?* (intervención 9).

Tras la información aportada por (C), donde explicaba el sistema que se sigue para conseguir el carné de conducir –una prueba teórica y otra práctica–, (A) realiza esta pregunta iniciada por el conector aditivo *y*, con el que intensifica el mérito de su nieta por haber aprobado la parte teórica, a la que se refiere como *todo*, magnificando la importancia del examen. Decimos que se trata de una interrogativa exclamativa<sup>192</sup> puesto que (A) emplea una estructura lingüísticamente interrogativa, pero no solicita información ni espera a la respuesta –de hecho, esta información ya había sido aportada por (C) en las intervenciones (2) y (6)–, sino que inmediatamente después lanza un nuevo cumplido. Escandell Vidal (1996a: 181) explica que este tipo de enunciados interrogativos, al no responder a un desconocimiento efectivo por parte del hablante, favorecen la cortesía positiva, porque demuestran interés por el destinatario.

---

<sup>192</sup> Escandell Vidal (1996a: 181-183) distingue entre *interrogativas exclamativas* e *interrogativas retóricas*: las primeras se fundan en un *conocimiento factual* compartido, mientras que las segundas lo hacen sobre una *creencia* compartida.

b.1.2) Una exclamación ponderativa: ¡*ayy qué lista es!* (intervención 9).

La estructura sintáctica formada por el pronombre exclamativo *qué* + un adjetivo + verbo *ser*, ya ha sido utilizada en cumplidos anteriores. La interjección *ay*, con la que se inicia el enunciado, intensifica el efecto cortés del mismo, indicando la admiración del hablante hacia su nieta. Además, la interjección aparece reforzada prosódicamente por el alargamiento vocálico de la *y* –*ayy*–, contribuyendo a maximizar su efecto.

En la figura (5) tratamos de reflejar visualmente los límites estructurales de la intervención (9), la cual se compone de dos actos corteses valorizadores, cuya combinación refuerza la alabanza hacia las buenas cualidades de (C), y entre los cuales se intercala un movimiento de apoyo que actúa como “trampolín” propulsador del cumplido que introduce, intensificando su efecto:

Figura 5

Acto cortés valorizador: CUMPLIDO 1  <b>¿y lo aprobaste todo?</b>	Movimiento de apoyo al acto cortés valorizador: manifestación de admiración  <b>¡ayy</b>	Acto cortés valorizador: CUMPLIDO 2  <b>qué lista es!</b>
--	--	--

**c) Patrón interactivo:**

Los cumplidos que valoran las habilidades o el esfuerzo del interlocutor, como un buen trabajo, una comida sabrosa o una habitación bien ordenada, vuelven a situar al receptor ante el compromiso de aceptar o no el cumplido, con las posibles repercusiones para su imagen. Según Manes (1983), una de las opciones más acertada es la de negar que uno merezca esa alta estimación, aludiendo a razones como la intervención de la suerte, la facilidad de la tarea o la ayuda recibida por otra persona para desempeñarla. En este caso, (C) alude a la suerte como responsable de su éxito:

c.1) Cumplido-Rechazo irónico + transferencia del mérito a una causa externa:

- A: ¿y lo aprobaste todo?/ ¡ayy/ qué lista es!§
- C: § sí/ listísima§
- A: § (RISAS)
- C: tuve suerte (??)



Comprobamos en esta muestra (4) cómo la respuesta de la destinataria del cumplido consiste en mostrar desacuerdo con la afirmación realizada por su abuelo, haciendo uso de la ironía<sup>193</sup> (intervención 10), puesto que da a entender lo contrario de lo que dice, afirmando con el adverbio de afirmación *sí* junto al adjetivo *lista* –utilizado previamente por (A)– en grado superlativo.

En (12), la interlocutora transfiere el mérito a una fuente externa: la suerte como causante de que aprobara el examen, esto es, no ha aprobado gracias a su propia inteligencia, como afirmaba (A), sino por la intervención del azar. Este tipo de respuesta está en relación con el conflicto en que se encuentra el destinatario de un cumplido, por parecer presuntuoso si lo acepta directamente o mostrarse hostil si lo rechaza. Por tanto, el hablante niega o quita importancia a lo valorado por el elogio, como ocurría también en la muestra (3).

Otra estrategia para evitar parecer descortés, también señalada por Manes (1983: 100), es el agradecimiento, acto de habla expresivo reactivo cuya realización viene determinada por un acto previo –verbal o no verbal– que tiene un efecto positivo para el oyente. Al realizar el agradecimiento, el beneficiario busca restablecer el equilibrio de la relación ente los interlocutores, ya que trata de compensar simbólicamente el coste invertido por el hablante en beneficio del oyente. Pero, significativamente, no encontramos ningún ejemplo en el corpus donde el cumplido sea contestado por un agradecimiento. Esta circunstancia tiene su explicación en el carácter coloquial de las conversaciones analizadas y en la relación vivencial de proximidad que une a los hablantes, que convierte en innecesarios los agradecimientos y, en ocasiones, pueden resultar incluso ofensivos. A este mismo tipo de conclusiones llegó también Hernández Flores (2002: 106) en su estudio de un corpus formado por conversaciones entre familiares y amigos españoles. Por tanto, hemos de reconocer que, al igual que el resto de los actos de habla, el agradecimiento está culturalmente determinado, de manera que, aparte de no agradecer de la misma manera, tampoco se agradecen las mismas cosas en todas las culturas. Por ejemplo, las reglas normativas españolas que determinan la interacción entre camarero y cliente no prescriben que el cliente dé las gracias al

---

<sup>193</sup> Destacamos la labor del grupo GRIALE en el estudio de la ironía en español: [www.griale.es](http://www.griale.es)

camarero cuando le sirve, mientras que en otras culturas, como la holandesa, sería descortés no agradecerle su servicio (Haverkate, 1994). Esto se debe a que la cultura española no concede un valor particular a la emisión de fórmulas de agradecimiento como respuestas verbales a actos rutinarios efectuados dentro de un patrón interactivo preestablecido, del tipo camarero/cliente o dependiente de tienda/cliente.

En referencia a los agradecimientos tras un cumplido, Wolfson (1989a: 233) defiende la importancia de que el aprendiz de una lengua sea consciente de que el agradecimiento está limitado a ciertos contextos y que suele ser complementado o sustituido por toda una serie de intervenciones más elaboradas y extensas, con la finalidad de establecer o reafirmar relaciones amistosas entre los interlocutores. Esta misma idea es expresada por Bernal (2007: 145), quien afirma que “en la sociedad española en concreto, es frecuente comunicar gratitud mediante otros comportamientos, como podrían ser las muestras de apreciación de un objeto regalado”. De hecho, la autora corrobora la escasez del uso de la palabra *gracias* en el corpus de conversaciones que estamos empleando para realizar nuestro análisis (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002), donde solamente encuentra dos recurrencias.

Una respuesta al acto halagador que sí contemplamos en el corpus es la desvalorización del objeto elogiado, actuación que vuelve a destacar la prevalencia de la máxima de modestia por parte de los destinatarios del acto, como podemos ver en el siguiente fragmento de la conversación *J.82.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 166-189), donde el interlocutor (V) –varón valenciano de entre 26 y 55 años de edad, monolingüe, funcionario con un nivel sociocultural alto– se interesa por el chaleco de (S) –varón valenciano de entre 26 y 55 años de edad, bilingüe, funcionario con un nivel sociocultural alto–, quien acaba de llegar al domicilio de (A), lugar en el que todos se encontraban reunidos esperándole a él para iniciar una partida de cartas:

(5) [J.82.A.1: 179]

1. S: ¿qué hay?// [¡qué follón de calle!]
2. J: [¡hola Ángel!]
3. S: = ¡macho/ túu!
4. V: ¿dónde te has comprado el chaleco ese?

5. S: lo llevo cinco años yaa/ macho// está [el pobre roñosoo]<sup>68</sup>
6. V: [noo/ pero] ¿ese es de manga larga?// manga corta digo
7. J: él dice el chaleco// [el de abajo]
8. ?: [el jersey↓] es el jerseyy
9. G: en el Mercat del Cabanyal<sup>69</sup>
10. S: no↓ este no (( ))// este me lo regaló [(( ))]
11. A: [(( ))] ;Gerardo!// [¿quieres?]<sup>70</sup>
12. G: [no echas tanto]
13. V: **es que se– se vee→/ se ve bueno**// yo quería↑/ un chaleco/ pero sin mangas (( ))
14. G: ¿hay cuchillo?
15. J: chalecos↑/ tengo yo dos↑/ y no me los [pongo nunca (( )=]
16. V: [pero chalecos de este tipo ¿eh?]
17. J: = por la tripa qu'he criado
18. V: más tripa tiene ((don Felipe))

<sup>68</sup> Entre risas.

<sup>69</sup> «Mercado del Cabañal». Barrio popular, cercano al puerto de Valencia.

<sup>70</sup> A le ofrece un trozo de tarta a G.

**a) Función cortés valorizadora:** halagar al otro.

Analizando detenidamente esta muestra, consideramos que hemos de hacer una matización, puesto que quizá no sea el halago el objetivo primero de (V), sino un efecto de sus intervenciones: al mostrar interés por una posesión del otro, preguntando por el establecimiento en el que (S) ha comprado su chaleco y manifestando su deseo de adquirir otro igual, está haciendo una evaluación positiva de esta posesión, con lo que refuerza la imagen de autonomía del otro. No obstante, la intención de (V) puede ser, simplemente, conseguir una información que le sea útil para comprarse él la misma prenda de vestir.

El cumplido valoriza un objeto de (S), su chaleco, por lo que se trata de un cumplido indirecto.

La llegada de nuevas personas propicia la aparición de comentarios positivos sobre su presencia y su aspecto, de manera que el cumplido realizado por (V) tiene un componente de ritualización, por la situación comunicativa en la que tiene lugar.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Cumplidos indirectos expresados por medio de:

b.1.1) Una oración interrogativa: *¿dónde te has comprado el chaleco ese?* (interacción 4).

(V) sustituye el saludo a (S) por otro tipo de actividad cortés, consistente en manifestar interés por una posesión suya. De esta manera, halaga indirectamente la imagen de (S), apreciando positivamente un objeto que le pertenece.

b.1.2) Construcción impersonal con el pronombre *se*: *es que se- se vee→/ se ve bueno* (intervención 13).

En un sentido estricto, esta intervención es una evaluación positiva del chaleco de (S), que viene a justificar la razón por la que (V) le había preguntado por esa prenda de vestir, completando la idea que el hablante quiere expresar: “tu chaleco me gusta, me parece de buena calidad”.

En resumen, nuevamente el efecto cortés valorizador no aparece como producto de un acto aislado, sino que es generado por la combinación de varios enunciados que constituyen actos o subactos.

La figura (6) sintetiza las intervenciones de (V) que, como hemos tratado de explicar, generan la elevación de la imagen de autonomía de (S): me gusta una de tus posesiones, muestro interés por ella y justifico mi interés.

Figura 6

<p>Acto cortés valorizador: CUMPLIDO 1</p> <p><b>¿dónde te has comprado el chaleco ese?</b></p>	<p>Acto cortés valorizador: CUMPLIDO 2</p> <p><b>es que se- se vee→/ se ve bueno</b></p>	<p>Movimiento de apoyo a la actividad cortés valorizadora: exposición de gusto afin</p> <p><b>yo quería↑/ un chaleco/ pero sin mangas</b></p>
---	--	---

Este tipo de formulación del cumplido, donde los halagos se impersonalizan y casi se infieren de forma indirecta, puede estar motivado por una característica sociológica de los hablantes: todos ellos son hombres. Al parecer, el sexo de los interlocutores es uno de los factores que condiciona especialmente la forma y la

frecuencia de los cumplidos. Por ejemplo, de los Heros (2001) dirigió una investigación crossdialectal centrada en la variación sociopragmática a la hora de realizar cumplidos en español cuzqueño y en español limeño, y descubrió que, en ambas sociedades, las mujeres tienden a utilizar un mayor número de recursos para intensificar los cumplidos, especialmente cuando se alaban posesiones del destinatario o su aspecto físico.

**c) Patrón interactivo:**

Los cumplidos analizados en esta muestra aparecen al inicio de la conversación, como una especie de bienvenida al nuevo interlocutor: (S) acaba de llegar al lugar y (V) reconoce su presencia allí y le presta atención. La primera intervención de (V) es una intervención iniciativa interrogativa en la que expresa su interés por una posesión del otro, y completa su halago con la intervención realizada en (13), donde explica que el interés por el chaleco se debe a que éste se ve bueno y él desea tener uno del mismo tipo. Compartir gustos, aficiones, ideas, etc., y hacerlo explícito en la comunicación, es una manera de fortalecer la afiliación entre los interlocutores. Las respuestas de (S) a los elogios de (V) son variadas:

c.1) Cumplido-Rechazo:

4. V: **¿dónde te has compraó el chaleco ese?**
5. S: lo llevo cinco años yaa/ macho// está [el pobre roñosoo]

(V) subestima el objeto elogiado, destacando que se trata de una posesión vieja y estropeada, para lo cual usa intensificadores como el marcador discursivo *macho*, alargamientos vocálicos en el adverbio de tiempo *-yaa-* y en el adjetivo calificativo *-roñosoo-*, elección léxica, esta última, de por sí hiperbólica.

c.2) Cumplido-Transferencia del mérito a un tercero:

6. V: [noo/ peroo] ¿ese es de manga larga?// manga corta digo
7. J: él dice el chaleco// [el de abajo]
8. ?: [el jersey↓] es el jerseyy
9. G: en el Mercat del Cabanyal<sup>69</sup>
10. S: no↓ este no (( ))// este me lo regaló [(( ))]

Cuando se aclara cuál es el chaleco al que (V) se refiere –aclaración en la que colaboran los otros interlocutores presentes en la situación comunicativa–, (S) responde diciendo que no lo compró él, sino que fue un regalo, por lo que desvía el mérito hacia una tercera persona que fue la que escogió esa prenda de vestir.

### c.3) Cumplido-Ø:

13. V: **es que se– se vee→/ se ve bueno**// yo quería↑/ un chaleco/ pero sin mangas (( ))

14. G: ¿hay cuchillo?

Tras el cumplido formulado en (13), se inicia un nuevo tema conversacional, de manera que el halago de (V) no recibe ningún tipo de aceptación o rechazo por parte de su destinatario.

En esta segunda parte de la secuencia dialógica, destacamos el ofrecimiento realizado por (A) en la línea (11), con el que ejerce su rol de anfitrión y sirve tarta a uno de sus invitados, de manera simultánea a la respuesta de éste –*no echas tanto*–, lo que nos indica que la confianza existente entre ambos deja poco margen de actuación al destinatario de la oferta, quien, incluso, pide en su respuesta menos cantidad de tarta – esta intervención es también un indicador de la generosidad de (A)–.

Por último, subrayamos la intervención de (V) en (18), con la que quita importancia al defecto que (J) recalca sobre su propia apariencia física, es decir, rechaza la autocrítica que (J) se está realizando.

Otro cumplido entre hombres lo encontramos en (6) (*XP.48.A.1*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 334-349), que tiene lugar en un contexto entre profesionales que conversan en la oficina de una sucursal bancaria. Un informático –etiquetado como (A), varón de entre 26 y 55 años de edad, valenciano, con un nivel sociocultural alto, monolingüe– explica a un profesor universitario –representado con la inicial (B), varón de entre 26 y 55 años de edad, valenciano, con un nivel sociocultural alto, monolingüe– el funcionamiento de un sistema operativo. Durante la explicación, (A) realiza una intervención donde, indirectamente, se refuerza la imagen de autonomía del otro

informático allí presente –(C), varón de entre 26 y 55 años de edad, valenciano, con un nivel sociocultural alto, bilingüe–, por afirmar que es una persona experimentada en la materia:

(6) [XP.48.A.1: 339]

1. A: de una manera escandalosa// todos se ven afectados/// o sea ocurre muy pocas veces ((eso bien es verdad))/ bien es verdad que ocurre muy pocas veces↓ **tú Carles↑ que tú conoces más el tema↑**
2. C: sí
3. A: te acuerdas de aquellos días en que le dabas– ee– le dabas a la teclaa/ para salir de una pantalla↑ que es algo instantáneo en– en cualquier producto ¿no?// para salir para– para un menú anterior↑ una– una operación de estas que consiste prácticamente enn traerte la pantalla y ya estáa/ no hay que hacer ningún cálculo ningún acceso a disco y tal// y te quedabas veinte y treinta segundos esperando/ eso también es verdad que nos pasaba cuando teníamos treinta y dos megas<sup>12</sup> de memoria↑antes de ampliar a sesenta y cuatro ampliamos treinta y dos megas más/ de memoria real/ y
4. B: ¿se ha vuelto s– a producir esa situación o?
5. C: (( ))
6. A: yo creo que no se ha vuelto a producir más
7. B: ¿son↑/ megabaits?
8. A: megabaits// ahora tenemos sesenta y cuatro megas de memoria real
9. C: setecientos enn/ situaciones características cuando a la hora de trabajar con terminal Ibeeme<sup>13</sup> trabajamos con terminal Nísdor<sup>14</sup> debido a– a– a red [(( ))=]

<sup>12</sup> Inglés, *mega bytes*, unidad de medida relativa a la memoria del ordenador (a su capacidad de almacenamiento de datos).

<sup>13</sup> IBM, compañía informática, fabricante de ordenadores y de material informático.

<sup>14</sup> *Nixdorf*, compañía informática, fabricante de ordenadores y de material informático.

**a) Función cortés valorizadora:** halagar al otro.

Al narrar su experiencia con un tipo de sistema informático, (A) pide la colaboración de (C) en la actividad argumentativa, su ratificación o ampliación de las ideas que él está aportando. La forma en que (A) hace esta petición, es afirmando que la otra persona tiene un mayor conocimiento que él mismo sobre la materia, lo cual genera

el efecto perlocutivo de valorizar la imagen de autonomía de (C), como experto informático y contradictor o confirmador de la veracidad de las intervenciones de (A).

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Cumplido directo expresado por medio de una oración enunciativa afirmativa: *tú Carles↑ que tú conoces más el tema↑* (intervención 1).

El doble pronombre personal de segunda persona del singular –tú–, el uso del nombre propio del interlocutor y de la entonación final ascendente, con función focalizadora, vienen a subrayar el interés de (A) por que (C) intervenga en el discurso y por elevar la figura de éste como entendido en la materia. Asimismo, la primera parte de la intervención funciona como una llamada de atención de (C) para captar su escucha:

Figura 7

<p>Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: llamada de atención</p> <p><b>tú Carles↑</b></p>	<p>Acto cortés valorizador: CUMPLIDO</p> <p><b>que tú conoces más el tema↑</b></p>
--	--

**c) Patrón interactivo:** Cumplido-Manifestación de contacto.

El halago realizado por (A) es un cumplido directo y no ritualizado, que sirve para captar la atención del destinatario y conseguir la participación de éste en la conversación. La intervención de (C) en (2) podría considerarse como una manifestación de contacto, más que como una aceptación del cumplido. Con ella, (C) muestra que está prestando atención a su interlocutor y que va a tratar de colaborar con la actividad discursiva, como después comprobamos en las intervenciones (5) y (9).

1. A: de una manera escandalosa// todos se ven afectados/// o sea ocurre muy pocas veces ((eso bien es verdad))/ bien es verdad que ocurre muy pocas veces↓ **tú Carles↑ que tú conoces más el tema↑**
2. C: sí
3. A: te acuerdas de aquellos días en que (...)



Éste es, pues, un nuevo tipo de patrón interactivo posible que hemos encontrado en el corpus, donde vuelve a primar la máxima de modestia sobre todas las demás máximas: responder al cumplido con una intervención de paso, una manifestación de contacto que desoye modestamente el cumplido.

Un ejemplo de cumplido en el que sí se muestra acuerdo con lo halagado, añadiendo el destinatario, incluso, otras cualidades laudatorias, lo encontramos en (7). Probablemente, el tipo de relación que une a los interlocutores –madre e hijo–, favorece este tipo de comportamiento comunicativo de cumplido-aceptación. En la conversación (G.68.B.1 + G.69.A.1, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 190-222), participan dos primas mayores de 55 años –(C) y (P)– y un hombre menor de 26 años, hijo de (C). La interlocutora (P) tiene un nivel sociocultural bajo, (C) medio y (J) alto. Todos ellos son valencianos y se encuentran en el domicilio de (P). Además de español, (C) y (J) hablan también valenciano. Estos dos últimos interlocutores han asistido, por separado, a una charla para vender enciclopedias. (C) acabó comprando el producto y alaba la astucia y buena suerte de su hijo, (J), quien, sin comprar nada, fue obsequiado con una bolsa de mano por su simple asistencia:

(7) [G.68.B.1 + G.69.A.1: 191]

1. C: § ah sí// pues eso// mee– una compañera me dice ¡hala!// Carmen/ ¿te vienes a– a esto de los libros que nos regalan una cosita de sumar→/ o de no sé qué HISTORIA?§
2. P: § sí§
3. C: §y  
yo digo *no no/ que si nos yo soy muy tonta y pico// no/ mujer/ no dona<sup>1</sup> va//* y ya→ con tan (( ))/ ((ella)) se apunta a un bombardeo// nos vamos las dos↑// empiezan a explicar aquello↑/ a mi me gusta/ la ENCICLOPEDIA/ la no sé cuantas/ pico yo// y me cascan lo menos sesenta mil cucas↓ aunque sean (( ))/ las pagué↑// en lugar de– de en un año/ tal/ pues dije/ en cuatro plazos y entonces te rebajan y TTodo/ pero aun así y todo/ tuve que cascar ese dinero que a mí me venia bien para otra cosa/ [en cambio aquel=]<sup>2</sup>
4. P: [((pero luego→ claro))]
5. C: = na(da) más se llevó **la carterita** y no// y en cambio él<sup>3</sup> **fue más listo que yo**§
6. P: § mm§
7. C: § se fue a una reunión d'estas↑/ no compró ningún libro↑/ y mira **qué carterita**/ [(RISAS=)]

8. P: [(RISAS)]
9. C: = **más bonita**/ dice [((he sido→))=]
10. P: [esta ((gratis))]
11. C: = gratis/ claro/ lo que daban de regalo§
12. J: § sí/ sí/ [y va muy bien]<sup>4</sup>
13. P: [((de regalo))]
14. C: [claro/ ((claro))] mira/ mira **qué bonita**  
es§
15. P: § hombre/ [**mira si te ((cabe))**→ claro (( ))=]
16. J: [y lo que cabe→]
17. C: (RISAS)
18. P: = **mira si te [va bien (( ))]**
19. C: [y además] además yo la he visto por ahí bastante/ porque se ve que gente que ha ido↑/ a cosa de los libros↑

<sup>1</sup> Valenciano, «mujer».

<sup>2</sup> Se refiere a J, que está presente en la interacción.

<sup>3</sup> Se trata nuevamente de J.

<sup>4</sup> J lo dice con ironía, pues oculta una grabadora en dicha cartera.

**a) Función cortés valorizadora:** halagar al otro.

El contraste entre la imagen de los interlocutores maximiza el efecto del cumplido: la interlocutora (C) ha caído en la tentación de comprar la enciclopedia que promocionaban en una charla a la que asistió, invirtiendo una buena suma de dinero en ello, mientras que el interlocutor (J) ha sido más inteligente y, sin coste alguno, ha sido obsequiado con un buen regalo –una bolsa de viaje– por asistir a una charla del mismo tipo. A esta alabanza contribuyen también las intervenciones de la interlocutora (P), que destaca una cualidad del obsequio: su gran capacidad. Como comentábamos anteriormente, al alabar las posesiones del interlocutor se está realizando un cumplido indirecto, con el que se valoriza la imagen de autonomía de éste: su capacidad económica, su buen gusto, su suerte, su astucia, etc.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Cumplidos directos: valoración positiva del otro y del beneficio conseguido: *él fue más listo que yo* (intervención 5); *mira si te cabe* (intervención 15); *mira si te va bien* (intervención 18).

En (5), se emplea una estructura comparativa para afirmar que la otra persona ha sido más lista, esto es, favorece la imagen ajena, en perjuicio de la propia.

Las reacciones de (P), en las intervenciones (15) y (18), colaboran con la valorización de la imagen de (J), mostrando acuerdo y aportando proargumentos –es decir, argumentos a favor– que se dirigen directamente al cumplimentado. Esos proargumentos intensifican la utilidad de la bolsa de mano de (J), que no sólo es bonita, como destaca (C), sino que además es espaciosa.

b.2) Cumplidos indirectos: valoración positiva de la posesión del otro: *la carterita* (intervención 5); *qué carterita más bonita* (intervención 7); *qué bonita es* (intervención 14).

En las intervenciones (5) y (7), el sustantivo *cartera* aparece modificado por sufijación diminutiva<sup>194</sup>, recurso que cumple una función afectiva, intensificando el valor del objeto y contribuyendo, en consecuencia, a la valorización del otro.

En las intervenciones (7) y (14), la hablante se sirve de dos estructuras exclamativas indirectas con las que pondera la belleza de la cartera de (J), para lo cual encontramos, una vez más, el uso del adjetivo *bonito/a*. Asimismo, la repetición del adjetivo en esas dos intervenciones diferentes, contribuye al refuerzo de la ponderación.

---

<sup>194</sup> Los diminutivos españoles pueden cumplir un amplio número de funciones, entre las cuales nos interesa destacar la función afectiva, utilizada para contribuir al fomento de la proximidad y la complicidad entre los interlocutores. Este recurso lingüístico parece utilizarse con la misma finalidad en otras lenguas, como el polaco (Wierzbicka, 1985), el griego (Sifianou, 1992b) y el turco (Zeyrek, 2001). Se emplea en actos de habla como los cumplidos –“¡Qué guapita te has puesto!”, “¡Qué cosita más bonita!”–, dado el carácter afectuoso que añade al lexema. García Vizcaíno (1998: 480) observa que, aunque la función afectiva es susceptible de ir con cualquier categoría gramatical, se da con mayor frecuencia con sustantivos. La autora define así este tipo de función: “táctica lingüística para demostrar afecto y simpatía hacia un concepto o cualidad, aumentando así la complicidad y empatía con el oyente” (García Vizcaíno, 1998: 483).

b.3) Movimientos de apoyo del cumplido (vid. figura 8):

b.3.1) Subestimación del yo: *yo soy muy tonta y pico; pico yo// y me cascan lo menos sesenta mil cucas; tuve que cascar ese dinero que a mí me venía bien para otra cosa; en cambio aquel* (intervención 3); *y en cambio él* (intervención 5).

Previamente a los halagos, (C) minusvalora su propia identidad, subrayando la idea de que es una persona con poco criterio, fácil de embaucar, y contrastando todos estos defectos con las cualidades de (J), que habiendo realizado una actividad similar – asistir a una reunión para vender enciclopedias –, no cayó en la tentación y, encima, se llevó un buen obsequio. Para expresar la oposición o contraste, (C) se sirve de la locución adverbial *en cambio*.

Es importante observar aquí que muchos de los movimientos de apoyo que habíamos analizado hasta este momento eran trampolines con los que se expresaba sorpresa, admiración o asombro, para introducir el acto halagador; mientras que el refuerzo de la valorización cortés se consigue, en este caso, por medio de una autocrítica propia.

Analizando este mismo fragmento, Bernal (2007: 128) considera que los comentarios que (C) realiza sobre sí misma son sólo aparentemente negativos, puesto que “ella sale indirectamente beneficiada de las buenas cualidades adjudicadas a su hijo, en función de su rol de madre”. Además, la imagen de grupo familiar también se ve reforzada gracias a los elogios lanzados a uno de los miembros de ese grupo.

b.3.2) Apelación a terceras personas para que den fe de la veracidad del cumplido: *y mira qué carterita* (intervención 7); *mira/ mira qué bonita es* (intervención 14).

Nos parece interesante reparar en el hecho de que los cumplidos lanzados por (C) no se dirigen directamente al destinatario de los mismos, (J), sino que están formulados en tercera persona del singular, apelando a la otra interlocutora presente en la conversación –(P)–, para que dé fe de lo alabado y contribuya también al ensalzamiento de la imagen del otro.

El uso del imperativo sensorial *mira*, tanto en las intervenciones de la interlocutora (C) como en las de la interlocutora (P), sirve para captar la atención del otro y dar énfasis al contenido proposicional de los enunciados.

b.4) Recursos intensificadores del halago: las risas que se intercalan entre los enunciados son un recurso prosódico que supone un reconocimiento del efecto humorístico de las intervenciones de (C), por lo que constituyen una manifestación de agrado. Unidas a las repeticiones del adjetivo *bonita*, de los adverbios de afirmación *claro* y *sí*, del imperativo sensorial *mira* y del argumento sobre la capacidad del bolso, cumplen un papel muy importante en el fortalecimiento de la alianza entre los interlocutores.

El análisis pragmlingüístico de esta muestra nos enseña que, una vez más, el acto cortés valorizador viene acompañado por una serie de movimientos de apoyo que pretenden intensificar el cumplido, ya sea infravalorando la propia imagen para que la alabanza al otro surta un mayor efecto, ya sea apelando a la intervención de otro interlocutor para que compruebe y ratifique la veracidad del cumplido, o ya sea mediante la repetición del mismo argumento. Todo ello aparece sintetizado en la siguiente figura (8):

Figura 8

<p>Movimiento de refuerzo al acto cortés valorizador: contraste entre los dos interlocutores</p> <p><b>en cambio aquel na(da) más se llevó la carterita y no// y en cambio</b></p>
<p>Acto cortés valorizador: CUMPLIDOS 1 y 2</p> <p>a) <b>la carterita</b> b) <b>él fue más listo que yo</b></p>
<p>Movimiento de refuerzo al acto cortés valorizador: contraste entre los dos interlocutores</p> <p><b>se fue a una reunión d'estas↑/ no compró ningún libro↑</b></p>
<p>Movimiento de refuerzo al acto cortés valorizador: llamada de atención</p> <p><b>y mira</b></p>

Acto cortés valorizador: CUMPLIDO 3
<b>qué carterita más bonita</b>
Movimiento de refuerzo al acto cortés valorizador: llamada de atención
<b>mira/ mira</b>
Acto cortés valorizador: CUMPLIDO 4
<b>qué bonita es</b>

**c) Patrón interactivo:** Cumplido-Aceptación.

Los cumplidos de esta muestra son de dos tipos: directos –intervención (5)– e indirectos –intervenciones (5), (7), (14), (15) y (18)–. Ambos tipos se insertan dentro del relato que (C) está contando sobre su experiencia en la reunión de enciclopedias, por lo se trata de intervenciones iniciativas no ritualizadas.

Al valorizar la imagen de (J), la interlocutora cumple también con su rol de madre. Las ratificaciones, colaboraciones con el tema y manifestaciones de acuerdo realizadas por (P) durante el transcurso de esta secuencia, suponen una reacción prioritaria para este contexto y para el tipo de relación familiar que le une a los otros dos interlocutores, contribuyendo a la elevación de la imagen de todos.

En cuanto a las respuestas del destinatario del cumplido, al ser un regalo, es decir, al no haber invertido mayor esfuerzo (J) en su adquisición que la asistencia a una reunión de enciclopedias, y al mantener una relación de confianza<sup>195</sup> con las demás interlocutoras, se puede permitir la manifestación de acuerdo sin restricciones, añadiendo argumentos que apoyan los cumplidos que se le han formulado, sin correr el riesgo de que su imagen quede dañada por exceso de vanidad.

7. C: § se fue a una reunión d'estas↑/ no compró ningún libro↑/ y mira  
**qué carterita/ [(RISAS= )]**

<sup>195</sup> Ferrer y Sánchez Lanza (2002: 59) afirman que en un contexto entre amigos, “en el que lo aseverado y lo aceptado está acompañado de risas y un cierto tono jocoso, el acuerdo total de la reacción no se toma como una respuesta despreferida y la falta de modestia no produce ningún malestar entre los interlocutores”. De hecho, si el cumplimentado optara por responder negativamente, suele establecerse una cadena de secuencias o negociaciones hasta alcanzar el acuerdo.

8. P: [(RISAS)]
9. C: = **más bonita**/ dice [((he sido→))=]
10. P: [esta ((gratis))]
11. C: = gratis/ claro/ lo que daban de regalo§
12. J: § sí/ sí/ [y va muy bien]<sup>4</sup>
13. P: [((de regalo))]
14. C: [claro/ ((claro))]  
mira/ mira **qué bonita es**§
15. P: § hombre/ **[mira si te ((cabe))**→ claro ((  
))=]
16. J: [y lo que cabe→]

Consideramos que, incluso, el rechazo supondría una respuesta inadecuada, dado que son su madre y la prima de ésta quienes están realizando los elogios, y ambas representan figuras con una mayor autoridad que la suya propia. Estos argumentos justifican la actuación de (J), quien, en la intervención (12), añade la idea de que este regalo le es muy conveniente –enunciado que encierra un sentido irónico, puesto que en esa cartera ha escondido el magnetófono con que se está grabando secretamente la conversación–, y en la intervención (16) exalta la buena capacidad del bolso, cualidad que ya había sido previamente señalada por (P).

Al final de esta misma conversación (*G.68.B.1 + G.69.A.1*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 190-222), mientras los interlocutores se despiden en el rellano de la escalera, encontramos un ejemplo más de cumplido indirecto donde se ensalzan las posesiones del otro, en este caso, el ascensor y el interior del edificio en el que vive (P):

(8) [G.68.B.1 + G.69.A.1: 221]

1. P: ¡hale! ya lo tienes ahí§<sup>104</sup>
2. C: § ya lo tenemos aquí// **esto está elegante del todo**/ ¡collins!/<sup>105</sup>  
hija mía↓§
3. P: § pu(es) chica/ ((y a mí el trimestre pasao ha estao–))/ el mes pasao treinta y cinco mil pesetas más§
4. C: § ¿el qué?§

5. P: § del es- este garaje que van a poner→/ mandos a distancia y todo en el garaje§
6. C: § y oye y es- y es§
7. P: § y el alarma ((conecta)) con la policía ((y yo qué sé qué jaleo))§
8. C: § ¿y la botonadura tan bonita que tienes ahí fuera?§
9. P: § ((¡ah hija!))§
10. C: § ¡qué caramba! / oye
11. P: (RISAS)

<sup>104</sup> Se refiere al ascensor, pues C y J ya han salido de la vivienda de P y han pulsado el botón de llamada del ascensor.

<sup>105</sup> Valenciano, expresión de admiración o sorpresa.

**a) Función cortés valorizadora:** halagar al otro.

Al hablar de lo lujoso que es el pasillo del inmueble en el que vive (P) y de la botonadura del ascensor, (C) está valorizando la imagen de autonomía de la anfitriona, en cuyo edificio se hace patente el poderío económico de los inquilinos. Cumple así con su rol social de invitada, por lo que se trata de cumplidos rituales. El primero de ellos es un cumplido indirecto y, el segundo, directo, ya que convierte a (P) en poseedora del objeto destacado.

Al realce de su propia imagen de autonomía también contribuye la cumplimentada, (P), quien añade información sobre otro tipo de detalles de elevado coste que van a implantarse en esta vivienda, como una alarma conectada a la policía y mandos a distancia en el garaje.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Cumplido indirecto expresado por medio de una oración copulativa intensificada: *esto está elegante del todo* (intervención 2).

La locución adverbial *del todo* significa “[e]ntera, absolutamente, sin excepción ni limitación” (DRAE), por lo que la construcción *elegante del todo* atribuye al ascensor la cualidad expresada por el adjetivo en su grado máximo.



b.2) Cumplido directo intensificado, formado por una oración interrogativa retórica: *¿y la botonadura tan bonita que tienes ahí fuera?* (intervención 8).

Con esta fórmula, (C) expresa su admiración por el lujo de la botonadura del ascensor del edificio. No se trata de una pregunta que espere respuesta, sino de un recurso equivalente a una exclamación.

Nótese que el verbo principal de la oración está en segunda persona del singular del presente de indicativo, por lo que cumple una función focalizadora del destinatario del cumplido, que contribuye a aumentar el efecto positivo sobre la imagen de autonomía de (P), pese a que, en realidad, la botonadura no es una posesión suya, sino un bien común del edificio.

Contribuyen a intensificar el efecto cortés de este cumplido el adverbio comparativo *tan*, utilizado para modificar, encareciéndola en proporción relativa, la significación del adjetivo; y el marcador discursivo *y* con que se inicia la intervención.

b.3) Movimientos de apoyo de los cumplidos: expresiones exclamativas coloquiales utilizadas para indicar admiración o sorpresa: *¡collins! hija mía!* (intervención 2); *¡qué caramba! oye* (intervención 10).

*Collins* –eufemismo por *collons*, ‘cojones’– es una interjección valenciana equivalente en español a *jolines*. También *caramba* es una interjección que sustituye eufemísticamente a la expresión malsonante *carajo*. Ambas interjecciones –*collins* y *caramba*– pertenecen al grupo de las interjecciones sintomáticas (Alarcos Llorach, 1994: 244) y sirven para la expresión de sorpresa y admiración. Con ellas se refuerzan los cumplidos (vid. figuras 9 y 10) lanzados por (C).

La combinación de las interjecciones con la expresión coloquial *hija mía* o con el imperativo sensorial *oye*, así como la entonación exclamativa y el tono final descendente, maximizan el efecto de asombro buscado por la interlocutora.

Cumplido 1. Figura 9

Acto cortés valorizador: CUMPLIDO	Movimiento de refuerzo del acto cortés valorizador: expresión de admiración
<b>esto está elegante del todo</b>	<b>¡collins!/ hija mía↓</b>

Cumplido 2. Figura 10

Acto cortés valorizador: CUMPLIDO	Movimiento de refuerzo del acto cortés valorizador: expresión de admiración
<b>¿y la botonadura tan bonita que tienes ahí fuera?</b>	<b>¡qué caramba!/ oye</b>

**c) Patrón interactivo:**

En esta ocasión, los cumplidos constituyen una antesala de la despedida, ya que tienen lugar en el momento en que la invitada, (C), espera el ascensor para marcharse de la vivienda de (P). Volvemos a encontrarnos, por tanto, en una situación de visita en la que se considera adecuado alabar las posesiones o cualidades del anfitrión. La invitada opta por formular esos cumplidos al observar ciertos detalles del inmueble de (P), probablemente como simple estrategia para rellenar el silencio durante ese tiempo de espera hasta que llegue el ascensor, un silencio que podría resultar incómodo para las interlocutoras, a las que une una relación de confianza. En este sentido, conviene recordar una de las máximas señaladas por Haverkate (1994: 57-63) para el español peninsular: “evita el silencio”, puesto que éste se concibe como una amenaza potencial para la relación social de los interlocutores. La ausencia de conversación podría ser un indicio de la poca confianza entre ellos y, como sabemos, la confianza es uno de los valores más apreciados en la cultura española. Por este motivo, los interlocutores tratan de rellenarlo creando un ambiente de proximidad<sup>196</sup>.

<sup>196</sup> Hemos de anotar que la evasión del silencio es muy característica de la cultura española, pero no debe considerarse como un fenómeno de cortesía universal, ya que se ha demostrado empíricamente que no es una estrategia presente en todas las culturas:

Observamos también en esta muestra que el acto cortés valorizador se ve reforzado por movimientos de apoyo que expresan admiración por el objeto alabado.

Las respuestas de (P) a los tres cumplidos son variadas:

c.1) Cumplido-Justificación del mérito:

2. C: ya lo tenemos aquí// **esto está elegante del todo**/ ¡collins!<sup>/105</sup>  
hija mía↓§
3. P: § pu(es) chica/ ((y a mí el trimestre pasao ha estao-)/ el mes pasao treinta y cinco mil pesetas más

En primer lugar, en (3) explica con cierto enojo los sobregastos que está teniendo que pagar para la mejora de la comunidad, lo cual justifica el por qué del lujo del ascensor, que (C) había alabado previamente. Esta respuesta se encuadraría dentro de la estrategia “justificación del mérito”, según la tipología propuesta por Ferrer y Sánchez Lanza (2002).

c.2) Cumplido-Acuerdo:

8. C: **¿y la botonadura tan bonita que tienes ahí fuera?**§
9. P: § ((¡ah hija!))

En segundo lugar, (P) muestra acuerdo indirecto con el cumplido formulado en (8), y decimos indirecto porque no hay una manifestación de acuerdo como tal, pero tampoco un rechazo, sino un comentario expansivo y más bien neutro que diluye el acuerdo total y que finaliza con unas risas afiliadoras –intervenciones (9) y (11)–. Este

---

(I)n the West, people talk for affiliative purposes, for recreation, and in order to fill silences which are deemed stressful. By contrast, Easterners talk primarily for instrumental purposes and can remain in comfortable silence (Sifianou 1995: 108).

[En el Oeste, la gente habla con propósitos afiliativos, recreativos y para rellenar silencios que son considerados estresantes. Por el contrario, los habitantes del Este hablan, fundamentalmente, con propósitos instrumentales y pueden permanecer en silencio cómodamente].

Por otro lado, Sifianou (1995) demuestra que los silencios también pueden cumplir papeles corteses, como la evasión del desacuerdo –cuando lo cortés sea el acuerdo–, la muestra de atención al interlocutor, la manifestación de confianza y de saberes compartidos entre los hablantes, etc.

tipo de comportamiento fue también observado por Ferrer y Sánchez Lanza (2002) en su corpus.

Adelantábamos al principio de este apartado que, pese a que la principal función desempeñada por los cumplidos es la de halagar al otro, hemos observado cumplidos que ejercen funciones donde el halago se supedita al deseo de infundir energía moral, dar consuelo o rechazar una autocrítica<sup>197</sup>. Ejemplos de cumplidos que no desempeñan una función simplemente halagadora, los encontramos en las dos siguientes muestras del corpus; la primera muestra procede de la conversación *L.15.A.2* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 81-121), cuya duración es de cincuenta minutos y se desarrolla en un entorno familiar para los tres interlocutores: (G) es un hombre menor de 26 años, con un nivel sociocultural medio, de profesión albañil; (L) y (E) son dos mujeres menores de 26 años, con un nivel sociocultural medio, estudiantes. Todos ellos son amigos valencianos monolingües, y entre (G) y (L) existe una relación sentimental. En esta conversación, hemos encontrado un cumplido inserto en una situación un tanto delicada: al manifestar (E) su estupefacción porque un conocido poco inteligente aprobara el examen de conducir a la primera, (G) da a conocer que él también aprobó este examen en el primer intento. Para evitar cualquier tipo de comparación entre (G) y la persona de la que (E) hablaba, ésta lanza una serie de halagos inconclusos a su interlocutor. Su estrategia consiste en contrastar la imagen de (G) con la de aquel conocido, dando a entender que es normal que (G) aprobara el examen de conducir a la primera, dado que él no es torpe ni malcriado, como la otra persona de la que hablaban. Ello explica el importante número de recursos y

---

<sup>197</sup> Dado que el contexto interactivo de amabilidad que genera el cumplido favorece la colaboración entre los interlocutores, Briz (comunicación personal) señala la posibilidad de que el cumplido se utilice estratégicamente para mitigar la introducción de un acto de habla que amenace la imagen del oyente – críticas, temas polémicos, etc.–, especialmente cuando los interlocutores mantienen una relación personal que se desea armoniosa. A propósito de esto, véanse los siguientes ejemplos:

(1) “Oye, ¡qué bien te sienta el color de esa camisa! Por cierto, ¿podrías dejarme tus sandalias rojas este fin de semana?”: el hablante emplea un cumplido al inicio de su intervención, con el que aspira a crear una situación en la que, por el aprecio expuesto, al oyente le sea difícil dejar de cumplir la petición.

(2) “Has hecho un gran trabajo, pero deberías repasar un poco las partes en la que explicas el concepto de epidemiología, puesto que no queda muy claro”: al revisar la memoria de máster de un estudiante, el profesor alaba el buen trabajo del alumno y esa alabanza, situada al principio de su intervención, mitiga la crítica que sigue.

En este tipo de cumplidos se enmarcarían también las adulaciones, definidas como elogios que se realizan por el interés del hablante para alcanzar un determinado objetivo. Beinhauer (1973: 131) las llama casos de *captatio benevolentiae*, puesto que pretenden influir en el interlocutor para el propio provecho del hablante.

estrategias intensificadoras que (E) utiliza para alcanzar sus metas comunicativas. Esta comparación genera la elevación de la imagen de autonomía de (G):

(9) [L.15.A.2: 112]

1. E: [¿te acuerdas– el chico] que te dije de Alacuás?
2. G: sí (RISAS)
3. E: UN PELÓON/ ES UN PELÓON↓ a la primera el carné↓ la teoría y la práctica
4. G: ¡uy! yo también
5. E: **hombre pero tú– tú no eres– tú eres un tío que tienes→**<sup>69</sup> ¡jo(d)er! NO↓ **no se puede comparar/** [porque tú no lo conoces↑=]
6. G: [no es igual no]
7. E: = pero yo que lo conozco→ ¿tú lo conoces? el chaval que (( )) tantas veces/ no me digas que no es→
8. G: si yo también lo conozco
9. E: pero si es corto↓ cerrao↓ mal ((criao))↓ yo (qué) sé
10. G: ¿sí?
11. E: hh<sup>70</sup>
12. G: pues bueno puess [a lo que iba=]

<sup>69</sup> G disiente de E con la mirada.

<sup>70</sup> Sonido gutural de confirmación.

**a) Función cortés valorizadora:** halagar al otro + rechazar una autocrítica.

Pese a que (G) y la tercera persona de la que hablan los interlocutores aprobaran el examen de conducir en el primer intento, la intención de (E) es mostrar desacuerdo rotundo con las posibles comparaciones entre ambos, subrayando que (G) tiene capacidad intelectual para conseguirlo, pero la otra persona no. Esta disconformidad entre los interlocutores –que (G) establezca semejanza entre sí mismo y la otra persona y que (E) se oponga a tal semejanza– es en realidad un desacuerdo cortés, pues lo que (E) está intentando hacer es elevar la imagen de autonomía de (G): contrasta la personalidad e inteligencia de éste con la de una tercera persona ausente en la conversación, a la que se califica muy negativamente. Se trata, entonces, de un cumplido directo que consigue el fortalecimiento de la imagen de autonomía de (G) y de la relación entre los interlocutores.

Las convenciones sociales establecen que ante una autocrítica de nuestro interlocutor, reaccionemos rechazando esa valoración peyorativa que el otro se está haciendo, lo cual nos habilita a afirmar que la actuación de (E) en esta secuencia dialógica es ritual.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Alabar al otro comparándolo con una tercera persona: a) *pero túu– tú no eres– tú eres un tío que tienes*→ (intervención 5); b) *no se puede comparar* (intervención 5).

a) La composición interna de todo cumplido contempla la cualidad que se desea destacar y la referencia a la persona a la que se atribuye dicha cualidad. En este ejemplo concreto, no encontramos el primero de los elementos, la cualidad laudatoria, sin embargo, la estructura adversativa incompleta –introducida por la conjunción *pero*– es suficiente para denotar oposición o contrariedad con la idea de que (G) guarde algún tipo de parecido con la persona de la que están hablando negativamente. (E) busca la mejor manera de formular el contraste entre (G) y el otro, pero parece no encontrar la comparación que desea y acaba dejando inconclusas sus oraciones. Los reinicios, las reformulaciones y las construcciones suspendidas son fenómenos sintácticos característicos de la interacción oral, dada la necesidad de responder rápidamente a los requerimientos de la comunicación y la falta de tiempo para planificar bien las ideas que se van a expresar. El contexto comunicativo permite la fácil compleción del enunciado suspendido tras el verbo *tener*, que viene a transmitir el mensaje de que (G) “es un tío que sí tiene inteligencia”.

b) Tras la muestra de disentimiento de (G) –véase la nota al pie número sesenta y nueve–, (E) insiste en la imposibilidad de establecer cualquier tipo de relación de similitud entre ambas personas, puesto que (G) es superior al otro en todos los aspectos. Para ello, (E) realiza una afirmación categórica por medio de una estructura impersonal con el pronombre *se* y con el verbo modal *poder*, enunciado que parece más una prohibición que una afirmación, lo cual

contribuye a intensificar el contraste entre las buenas cualidades de su oyente, en detrimento de las de la otra persona.

b.2) Presencia reforzada del sujeto al que va dirigido el cumplido: *hombre pero tío- tú no eres- tú eres un tío que tienes*→ (intervención 5).

(E) utiliza una serie de recursos que pretenden realzar la figura de (G), empezando por el marcador discursivo *hombre*, con el que inicia su intervención (5), que sirve para enfocar la alteridad. El término *hombre* “ha sufrido un proceso de gramaticalización a partir del sustantivo homónimo y ejerce claramente una función vocativa” (Gonzalo Gómez y Martín Rodríguez, 2008: 2). Por su función apelativa, *hombre* señala el tipo de relación que se establece entre los interlocutores; en este caso, una relación de confianza, puesto que, tal y como indican Zorraquino y Portolés (1999: 4173-4174), la función pragmática principal de *hombre* es la de reforzar la imagen de afiliación del hablante: “*hombre* imprime un tono amistoso a la conversación; tiñe las relaciones entre los interlocutores de cierta familiaridad o complicidad”.

Además, el pronombre personal de segunda persona del singular *tú* aparece en tres ocasiones en una misma intervención, y una de ellas con alargamiento vocálico *-tío-*. Mediante esta estrategia de repetición y el recurso prosódico del alargamiento vocálico, se intensifica la identidad del interlocutor al que va dirigido el cumplido, contraponiéndolo de una manera más enérgica a la otra persona. Como indica Haverkate (1994: 216-217), la intensificación de la identidad del interlocutor pone de relieve el papel social de éste, desembocando en la valorización de la imagen y creando afiliación.

Por otro lado, para hablar de (G), (E) emplea el apelativo *tío*, que denota la relación de confianza existente entre los interlocutores, contribuyendo al fortalecimiento de la misma. Stenström y Jørgensen (2008)<sup>198</sup> estudian la función fática de los vocativos en la conversación de adolescentes madrileños y señalan *tío/a*, *tronco/a*, *chaval*, *hombre*, *hijo/a* como los más frecuentes. Estos vocativos fueron usados para hablar de alguien o para hablar a alguien. Dependiendo de la posición que ocupen en la secuencia de habla, podrán cumplir diferentes funciones. En opinión de Leech (1994)<sup>199</sup>, un

---

<sup>198</sup> En este estudio se compara el habla de adolescentes madrileños con el de adolescentes londinenses. Las autoras comprueban que los vocativos son mucho más frecuentes entre los españoles, lo que parece indicar que su estilo de interacción es más personal, comprometido e íntimo que el de los ingleses.

<sup>199</sup> Cit. en Stenström y Jørgensen (2008).

vocativo en posición inicial puede servir para llamar la atención de alguien e identificar al interpelado; y un vocativo en posición final, para la identificación del interpelado y el mantenimiento y reforzamiento de las relaciones sociales. Parece ser que esta última posición es la más frecuente en la conversación española, lo que hace intuir que el fortalecimiento de la relación interpersonal con el otro es más importante que las demás funciones.

En definitiva, la consideración de los recursos fáticos –los vocativos en este caso– como una táctica comunicativa con la que los interlocutores expresan cortesía valorizadora, se debe a que tienen un fuerte efecto creador de alianza, al contribuir al establecimiento del contacto y al mantenimiento del mismo.

b.3) Movimientos de apoyo del cumplido (vid. figura 11): con las siguientes estrategias, (E) justifica el porqué de la radical diferenciación entre (G) y el otro, lo cual viene a ensalzar, aún más, el efecto del cumplido.

b.3.1) Expresión intensificada de disentimiento: a) *joder! NO*↓ (intervención 5); b) *pero si es corto*↓ *cerrao*↓ *mal ((criao))*↓ *yo (qué) sé* (intervención 9).

Este disentimiento tiene una función estratégica de reparación de la autocrítica ajena.

a) En la intervención (5), se utiliza una expresión malsonante pronunciada con entonación exclamativa, para intensificar el efecto del disentimiento con su interlocutor, ante la mirada de reprobación que éste había hecho, como nos indica la nota al pie. El DRAE define *joder* como interjección utilizada “para expresar enfado, irritación, asombro, etc.”. La sensación de desacuerdo que (E) quiere transmitir se maximiza con el recurso prosódico del rango tonal elevado.

A la expresión malsonante le sigue el adverbio de negación *no*, pronunciado de manera marcada y seguido por entonación descendente, que pretende, también, intensificar la diferenciación entre (G) y la otra persona, así como el desacuerdo de (E) con la comparación entre ambos. Con esta intervención, (E) aspira a convencer al otro de lo que está diciendo y no dar lugar a respuestas disidentes.



b) Oración adversativa compuesta por una *serie enumerativa*<sup>200</sup> peyorativa con la que se realzan las cualidades positivas de (G), puesto que decir que el otro es así equivale a decir que (G) no lo es. El marcador discursivo con el que se inicia este enunciado *–pero si–* intensifica el contenido proposicional de la serie enumerativa. La intervención se cierra con una estructura atenuante, que trata de evitar que el disentimiento con la opinión de (G) se conciba como un desacuerdo total con las ideas de éste, lo cual podría perjudicar la imagen de ambos y, consecuentemente, su relación interpersonal. En honor de la economía lingüística, todos los adjetivos empleados por (E) podrían haberse sustituido por un halago completo, como “tú eres muy inteligente”, pero (E) se siente en la necesidad de justificar su actuación, y recurre a este circunloquio.

b.3.2) El emisor como garante de lo dicho: *porque tú no lo conoces*↑ *pero yo que lo conozco*→ (intervención 5 continuada en 6); *no me digas que no es*→ (intervención 7).

(E) argumenta que ella es la que está en posesión del conocimiento que le lleva a hacer este tipo de afirmaciones, ella es la que sabe la verdad, mientras que (G) no conoce bien a esa persona, por lo que no tiene “derecho” a negarse. La intención del hablante es utilizar su propia figura como un mecanismo al servicio del refuerzo de la aserción. La igualdad funcional existente entre los interlocutores podría hacernos pensar que en esta conversación no es relevante atender a la dimensión social del *poder* (cf. § 2.2.4). Sin embargo, como señaló Spencer-Oatey (1996), dicha dimensión se compone de muy distintos parámetros, entre los que se encuentra el denominado “poder del experto”. Ello explica por qué (E) se arroga a sí misma un mayor grado de conocimiento sobre el tema, con lo que adquiere el poder para imponer su punto de vista sobre el de (G). Brenes Peña (2009: 340) denomina a esta estrategia *auto-atribución de una mayor autoridad*, comportamiento comunicativo que no debe considerarse descortés, ya que lo que pretende (E) es oponerse rotundamente a cualquier tipo de semejanza entre ambas personas y, con ello, valorizar la imagen de (G).

---

<sup>200</sup> El concepto de *serie enumerativa* es sugerido por Cortés Rodríguez (2005) y Cortés Rodríguez, Berbel Rodríguez y Muño Valverde (2007) para denominar “un conjunto de elementos en relación de progresión temática, generalmente mediante yuxtaposición aditiva o disyuntiva, con el que se pretende completar, explicar, reformular, etc. distintas circunstancias que puedan considerarse como partes de un todo” (2007: 183).

Asimismo, en la intervención (7), (G) alude a la existencia de un conocimiento compartido para tratar de conseguir el acuerdo de (E), aceptando que él es intelectualmente superior al otro. Para ello, utiliza una estructura imperativa negativa (*no digas que*), el pronombre personal *me* –del cual se podría haber prescindido, pero se utiliza para reforzar el papel de (E) como experta en la materia– y entonación final suspendida. Brenes Peña (2009: 336) indica que este tipo de formulación *–no me digas que–* sirve para introducir intensificadamente la tesis del hablante, presentando “la opinión del emisor como un tema conocido y aceptado por ambos interlocutores, un contenido que el emisor únicamente recuerda a su oyente”. La alusión a la existencia de un conocimiento compartido entre ambos produce un efecto de alianza:

Son unidades empáticas que, al crear un espacio interlocutivo común a emisor y receptor, actualizan en el discurso la estrategia de cortesía positiva denominada por P. Brown-S. Levinson (1987 [1978]: 103) como “claim common ground” o manifiestan cierto halago al interlocutor al atribuirle competencia o conocimientos en el tema tratado (Brenes Peña, 2009: 336).

En conclusión, la intención de (E) al presentar su opinión como un hecho irrefutable, imposible de contraargumentar, es prevenir el disentimiento del receptor, lo cual va a venir a favorecer el éxito del cumplido.

En lo que respecta a los límites estructurales de esta muestra cortés valorizadora, encontramos, por tanto, un acto principal –el cumplido– acompañado por dos tipos de intervenciones o movimientos de apoyo, como podemos ver en la siguiente figura. Con tales movimientos de apoyo, el hablante trata de completar la idea expresada por el cumplido y, así, convencer al oyente del contenido proposicional de éste.

Figura 11

Acto cortés valorizador: CUMPLIDO 1
<b>hombre pero túu– tú no eres– tú eres un tío que tienes→</b>
Movimiento de apoyo al acto cortés valorizador: expresión intensificada de disentimiento
a) ¡jo(d)er! NO↓
b) pero si es corto↓ cerrao↓ mal ((criao))↓ yo (qué) sé

Acto cortés valorizador: CUMPLIDO 2
<b>no se puede comparar</b>
Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: el emisor como garante de lo dicho
a) [porque tú no lo conoces↑ pero yo que lo conozco→
b) no me digas que no es→

c) **Patrón interactivo:** Cumplido-Rechazo-Insistencia-Muestra de inseguridad-Insistencia-Aceptación con reservas.

El análisis del patrón interactivo generado en esta secuencia nos enseña que el hablante recurre al cumplido de forma reactiva para solventar una situación que podría poner en peligro la imagen de (G) y la armonía conversacional. Por ello, refuerza su disentimiento sobre la semejanza entre su interlocutor y la tercera persona, utilizando una serie de movimientos de apoyo que convengan al otro. Éste, por su parte, disiente de (E) con la mirada y, tras el razonamiento formulado por (E), donde se autoatribuye una mayor autoridad, acaba aceptando que no es la misma situación *–no es igual no–*, aunque en la intervención (10) vuelve a mostrar inseguridad sobre la veracidad de la comparación valorizadora realizada por (E) *–¿sí?–*, quizá como estrategia con la que busca la reafirmación del elogio recibido, y en (12) formula un comentario expansivo que diluye el acuerdo y comienza una intervención en la que cambia de tema *–pues bueno pues a lo que iba–*. Por tanto, no llegamos a encontrar una aceptación plena del elogio, prevaleciendo una vez más la máxima de modestia.

Tampoco hay aceptación plena en el siguiente ejemplo (10) (MT.97.A.1, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 350-368), pero en este caso por falta de respuesta, no por rechazo o atenuación del acuerdo. El objetivo del cumplido vuelve a ser alabar la capacidad intelectual del otro o su habilidad para desempeñar una tarea: la pregunta formulada por el interlocutor (D) *–varón de entre 26 y 55 años de edad, valenciano, con un nivel sociocultural alto, profesor universitario, bilingüe–* hacia la interlocutora (C) *–mujer de entre 26 y 55 años de edad, valenciana, con un nivel sociocultural alto, profesora de educación secundaria, monolingüe–*, es contestada por (A) *–mujer de entre 26 y 55 años de edad, valenciana, con un nivel sociocultural alto, profesora de educación secundaria,*

monolingüe-, quien refuerza la imagen de autonomía de su compañera de trabajo confirmando sus buenas cualidades como docente:

(10) [MT.97.A.1: 361]

1. D: [¿tú has ejercido] alguna vez de maestra o no?
2. A: sí
3. D: ¿sí?
4. C: sí pero ma- antes de casarme/ luego ya después menos/ pero siempre→ ee mm/// mira↓ luego casi ya empalmé pues como dando clases de otras cosas/ a mí la docencia me gusta ¿no? entonces→/ me va// el explicar ¿no? me encanta
5. A: **explica muy bien**
6. D: [no/ está- sigues sigues=]
7. A: [además **explica muy bien**/ a mí me ha dao clases y **lo hace muy bien**]
8. D: = en la- en la misma línea porque el trabajo que haces ahora [sigues teniendo→]

**a) Función cortés valorizadora:** halagar al otro.

Las afirmaciones de (A) sobre la óptima capacidad de la interlocutora (C) para transmitir conocimientos y manejar una clase, valorizan la imagen de autonomía de (C) como buena docente.

Se trata de un cumplido directo y no ritual, rasgo, este último, que hace intuir un mayor efecto valorizador cortés, puesto que no se preveía la intervención de (A) en el discurso.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Cumplidos directos expresados a través de juicios valorativos positivos: *explica muy bien* (intervenciones 5 y 7); *lo hace muy bien* (intervención 7).

Sintácticamente, se trata de oraciones simples con sujeto omitido, verbo en presente de indicativo y complemento circunstancial de modo con el que expresa su valoración positiva. Repite el mismo argumento en sus dos intervenciones –en la segunda, se antepone al verbo el pronombre personal átono *lo*, con función de complemento directo–, subrayando, así, la capacidad que tiene la interlocutora (C) para transmitir bien el conocimiento.

b.2) Movimiento de apoyo al acto cortés valorizador (vid. figura 12): *a mí me ha dao clases* (intervención 7).

(A) acompaña el cumplido con un enunciado donde apela a su propia experiencia como alumna de (C), lo que le da licencia para certificar que (C) es una buena profesora.

Figura 12

Acto cortés valorizador: CUMPLIDO 1	Movimiento de apoyo al acto cortés valorizador: el emisor como garante de lo dicho	Acto cortés valorizador: CUMPLIDO 2
<b>explica muy bien</b>	<b>a mí me ha dao clases</b>	<b>y lo hace muy bien</b>

**c) Patrón interactivo: Cumplido-Ø.**

Los cumplidos de (A) funcionan como una reacción voluntaria a la actividad conversacional, añadiendo una información que valoriza la imagen de autonomía de la interlocutora (C): su buena cualificación para desempeñar el oficio al que ésta se dedica profesionalmente. Por ello, se trata de intervenciones iniciativas no ritualizadas.

Para reforzar su afirmación, (A) repite el mismo argumento en la intervención (7), donde además se presenta a sí misma como garante de lo dicho.

Sin embargo, ni la destinataria del elogio ni el interlocutor (D) responden a los cumplidos. Por el contrario, (D) toma el turno de palabra y continúa interrogando a (C) por su situación laboral.

Como hemos visto, los cumplidos pueden acompañarse por otros actos de habla que intensifican su efecto perlocutivo, pero hemos de considerar también la posibilidad de que sea el cumplido el que se combine con otros actos para intensificarlos, o incluso los sustituya; por ejemplo, muchas veces se utilizan como mecanismos intensificadores de agradecimientos, saludos y felicitaciones, o como atenuadores de peticiones y consejos<sup>201</sup>. En nuestro corpus, hemos encontrado cumplidos combinados con saludos,

<sup>201</sup> Consideremos los siguientes ejemplos:

como podemos observar en las muestras (11) y (12). La muestra (11) es un fragmento de la conversación *RB.37.B.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 223-240), donde (E) –mujer valenciana menor de 26 años con un nivel sociocultural medio, estudiante, monolingüe– llega al domicilio de su amiga (B) –mujer valenciana menor de 26 años con un nivel sociocultural medio, estudiante, monolingüe–, quien se encuentra en compañía de la señora de la limpieza, (A) –mujer valenciana de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, monolingüe–:

(11) [RB.37.B.1: 231]

1. B: esta es mi vecina<sup>17</sup>
2. E: soy yo
3. B: pasa↓ Elena↓ pasa
4. E: (( ))
5. B: ¡AAH! muy bien// no– (( )) la acabo de comprar (( ))
6. E: **¿qué tal?**§
7. B: § ¿eh?§
8. E: § **¿qué tal?**/ ¿has ido a la playa?
9. B: noo/ ¿por qué?
10. E: **estás moREna**// (( )) **morena**§
11. A: § mirar↓ mi hija sí que ha estao en la playa hoy

<sup>17</sup> Suena el timbre de la puerta y entra E.

**a) Función cortés valorizadora:** saludar + halagar al otro.

En esta secuencia dialógica, la llegada de una nueva persona desencadena una serie de intervenciones corteses valorizadoras: en primer lugar (intervención 1), (B) informa a la interlocutora (A) de quién ha llegado a la casa, lo que contribuye a que ésta se pueda sentir más a gusto e integrada en la situación comunicativa; en segundo lugar,

---

(1) Dos mujeres adultas en casa de una de ellas. El hijo de la anfitriona ofrece, previa petición de su madre, unos bombones a la invitada, a lo cual ésta contesta “Muchas gracias, ¡primor!” o “¡Si es que eres más apañado que las pesetas!” –nótese la carga cultural de esta frase hecha y su posible explotación didáctica en el aula de E/LE–: en el primer caso, refuerza el agradecimiento con un cumplido; en el segundo, sustituye el agradecimiento por un halago.

(2) En un restaurante, el camarero sirve un poco de vino en la copa de uno de los comensales. Éste agradece el gesto diciendo “Muy amable”: sustituye el agradecimiento por un cumplido.

(3) En multitud de situaciones comunicativas, podemos encontrar cumplidos acompañando saludos y despedidas, del tipo “¡Hola, preciosa!”, “¿Qué tal?”, “¡Hasta luego, guapa!”.

en la intervención (3), (B), dueña de la casa, invita a su amiga a pasar al interior, valorizando así su imagen de afiliación; posteriormente, en (6) y en (8) la nueva interlocutora saluda a las presentes; y, por último, en (10), (E) realiza una afirmación intensificada que realza la imagen de autonomía de (B), puesto que el bronceado se asocia con la belleza, de manera que es una cualidad valorada.

El cumplido está dirigido directamente a la destinataria y se produce en un contexto ritualizado donde (E) cumple con su rol de invitada y de amiga, que realiza comentarios positivos al encontrarse con (B).

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Invitación a pasar: *pasa*↓ *Elena*↓ *pasa* (intervención 3).

El verbo reduplicado en modo imperativo, intercalado por el uso del nombre propio de la interlocutora –con función focalizadora– y la entonación descendente tras los dos primeros miembros del enunciado, contribuyen a estimar como auténtica esta invitación a que (E) entre en el domicilio de (B) y forme parte de la conversación.

b.2) Fórmulas rituales de saludo: *¿qué tal?* (intervenciones 6 y 8).

Locución adverbial utilizada para saludar, como abreviación de la fórmula más extensa *¿qué tal estás?*, con que el hablante expresa su interés por la salud, estado de ánimo, etc., del interlocutor.

b.3) Cumplido directo intensificado: *estás moREna*// (( )) *morena* (intervención 10).

Observamos en el corpus que la realización de cumplidos en las intervenciones posteriores a los saludos es una práctica bastante usual. Con ella, el hablante observa algún rasgo externo nuevo en la otra persona o destaca alguna cualidad de ésta, referida, sobre todo, a su aspecto físico. En este caso, (E) utiliza una oración enunciativa reduplicada en la que afirma que (B) está bronceada, y pronuncia de forma marcada la sílaba interna del adjetivo *morena* –*moREna*–, maximizándose así el efecto del cumplido.

Hemos de anotar la pertinencia de ideomas corteses en este enunciado, puesto que hasta los años cincuenta, aproximadamente, estar moreno en España se asociaba a tener un bajo estatus social: los trabajadores del sector agrícola, por ejemplo, solían broncearse durante las jornadas laborales a la intemperie. A partir de mediados de siglo, estar moreno comenzó a asociarse con tener un buen estado de salud, estar guapo, haber podido disfrutar de unas vacaciones, etc., por lo que perdió su matiz peyorativo para pasar a convertirse en una cualidad apreciada.

b.4) Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador (vid. figura 13): *¿has ido a la playa?* (intervención 8).

Inmediatamente después del saludo, (E) realiza esta pregunta que funciona como antesala y como justificación que sustenta el halago subsiguiente. La pregunta es contestada negativamente por (B), quien interroga, a su vez, por la razón que le ha llevado a (E) a formular esa hipótesis. En respuesta, (E) lanza el cumplido, en el que se percibe la existencia de una relación de confianza entre las interlocutoras, ya que (E) nota los cambios en su aspecto físico.

Figura 13

Acto cortés valorizador: SALUDO	Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: notar una diferencia de aspecto físico en el otro	Acto cortés valorizador: CUMPLIDO
¿qué tal?	¿has ido a la playa?	estás moREna// (( )) morena

c) **Patrón interactivo:** Cumplido-Ø.

El cumplido eleva directamente la imagen de autonomía de (B) –su buen aspecto físico–, y aparece al inicio de la conversación, en conjunción con el saludo. Esta posición le confiere un cierto carácter ritualizado, por las convenciones con respecto a la realización de actividades corteses al comienzo del intercambio conversacional, así como la elevación de la imagen de los anfitriones en las situaciones de visita, como ocurre en esta muestra (11).



Resulta curioso observar cómo los saludos de (E) no son respondidos por las demás interlocutoras, pese a que el saludo es un ejemplo de par adyacente. Tampoco el cumplido sobre el bronceado recibe respuesta por parte de (B), sino que la conversación continúa con una intervención reactivo-iniciativa de la otra persona presente en la comunicación, (A), quien colabora con la actividad argumentativa.

En la muestra (12) sí se responde al saludo y también se realiza una devolución del piropo. El piropo es un tipo especial de cumplido en el que el interlocutor desempeña un rol pasivo, a diferencia de lo que ocurre con el cumplido, que requiere la participación activa del oyente. La palabra *piropo* procede del griego, y significaba ‘fuego de artificio’. Beinhauer (1973: 130) los define como una de las expresiones de la cortesía desinteresada, es decir, aquel tipo de cortesía que tiene un efectivo interés por el otro, aunque nosotros consideramos posible que el hablante emplee los piropos de una manera estratégica, para influir en la conducta del interlocutor. Según Beinhauer (1973), los piropos suelen estar dirigidos a las mujeres, pero en el corpus hemos encontrado algunos ejemplos donde el sexo masculino es el destinatario de este tipo de acto de habla, como en la conversación *J.82.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 166-189), donde volvemos a encontrar cumplidos combinados con saludos. La conversación fue grabada en la casa particular de un matrimonio en la que se reúnen periódicamente cuatro amigos para jugar una partida de naipes. El intercambio de piropos tiene lugar cuando la anfitriona – la interlocutora etiquetada como (E), mujer valenciana de entre 26 y 55 años de edad, funcionaria con un nivel sociocultural alto, monolingüe, esposa de (A)– entra en la habitación donde tiene lugar la reunión, con la intención de saludar a uno de los recién llegados, el interlocutor (V) –varón valenciano de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural alto, monolingüe, funcionario–:

(12) [J.82.A.1: 176]

1. E<sup>51</sup>: [no]// ¡ah!// creí que habíais [venido los dos hermanos→]
2. V: [pasa por los servicios] jurídicos [y lo dejan como está↑]
3. E: [los dos hermanos] pinzones<sup>52</sup>

4. V: y lo dejan como está↑/ desde luego lo– ¡hola bonica! ¡mecachis la mar! ¿qué hay?/  
¿qué hay?// [el otro herma–=]
5. E: [¡hola bonito!]
6. V: = el otro hermano pinzón ya vendrá↓ ya
7. J: él se ilusiona con los Espés// es [su vida]
8. V: [no/ no↓ lo que pasa] no/ hombre//¡qué va! [con esto  
ya→]
9. E: [pues os  
dejo]/ con la ilusión<sup>53</sup>

<sup>51</sup> En este momento vuelve a entrar E en la habitación.

<sup>52</sup> Pronunciación entre risas.

<sup>53</sup> Se oyen risas de fondo.

**a) Función cortés valorizadora:** saludar + halagar al otro.

Tras haber escuchado que uno de los amigos de su marido se encuentra en la casa, (E) tiene el amable gesto de salir a saludarle, reconociendo su presencia y valorándola positivamente. De esta manera, cumple con su rol social de anfitriona –saludo ritual–.

(V), enfrascado en la conversación, hace un inciso en ésta para responder también al saludo –acto cortés valorizador ritual–, al que acompaña con un piropo. Nuevamente, el encuentro entre invitado y anfitrión ha propiciado la aparición de un halago hacia el propietario de la casa –cumplido directo y ritual–. Dicho halago es respondido de manera idéntica por (E), con lo que las imágenes de afiliación de ambos interlocutores quedan reforzadas equilibradamente.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Llamada de atención: ¡ah!// creí que habíais [venido los dos hermanos→];  
[los dos hermanos] pinzones

Debido a que (E) entra repentinamente en la habitación y encuentra a la persona a la que desea saludar conversando acaloradamente, trata de captar la atención de su interlocutor mediante esta intervención humorística introducida por la expresión exclamativa *ah*, que viene a indicar la sorpresa de la interlocutora al comprobar que (V)

no ha venido acompañado por su hermano. (V) colabora con la broma, como puede verse por su respuesta en (6). La broma bienintencionada constituye una de las manifestaciones de la cortesía valorizadora, por contribuir al fomento de los lazos de afiliación entre los interlocutores (cf. § 5.3.1.1).

b.2) Fórmulas rituales de saludo: *¡hola!* (intervenciones 4 y 5); *¿qué hay?* (intervención 4).

Alarcos Llorach (1994: 242) incluye *hola* en el grupo de las interjecciones apelativas. Por su parte, la fórmula *¿qué hay?* es equivalente, semánticamente, a la fórmula de salutación *¿qué tal?* –empleada en la muestra (11)–, con la que se pregunta, en ocasiones retóricamente, por las novedades del otro, su situación personal, etc. Estas fórmulas están intensificadas, en la muestra (12), por medio del recurso prosódico de la entonación exclamativa y de la estrategia discursiva de la repetición.

b.3) Movimientos de apoyo del acto cortés valorizador del saludo (vid. figuras 14 y 15): a) *¡hola bonita!*; *¡hola bonito!* (intervenciones 4 y 5); b) *¡mechachis la mar!* (intervención 4).

a) Apoyo del saludo con un piropo, con el que se destaca la belleza del interpelado, empleándose, en ambos casos, el adjetivo *bonico/a*, variante dialectal de *bonito*, usada en ciertas zonas hispanohablantes, entre ellas la región de Murcia y Andalucía oriental (España).

La estructura sintáctica exclamativa es, en opinión de Haverkate (1994)<sup>202</sup>, la más típica para la formulación de piropos en español, aunque en el corpus solo hemos encontrado este ejemplo.

b) Expresión coloquial que se intercala en el saludo para intensificar la alegría por el encuentro.

---

<sup>202</sup> El autor señala una curiosidad: algunos halagos pueden adoptar la forma de bendiciones, del tipo “¡Bendita sonrisa la que tú tienes!” o “¡Benditos sean tus ojos!”. Esta curiosidad se justifica con la histórica tradición cristiana de la cultura española, ya que, como indica Beinhauer (1973), los piropos son manifestaciones de la cultura popular. Beinhauer (1973: 130) destaca que la inventiva española tiene un repertorio lleno de expresiones que pueden utilizarse para piropoear, y que tales expresiones se van renovando constantemente: “rara vez se trata de improvisaciones sacadas de la nada, sino de temas y tópicos de la poesía popular, por todos conocidos y transformados o adaptados a las nuevas circunstancias”.

Intervención (4). Figura 14

Acto cortés valorizador: SALUDO  <b>hola</b>	Movimiento de refuerzo del saludo: piropo  <b>bonica</b>	Movimiento de refuerzo de los actos corteses valorizadores: manifestación de alegría  <b>¡mecachis la mar!</b>	Acto cortés valorizador: SALUDO  <b>¿qué hay?/ ¿qué hay?</b>
---	--	--	---

Intervención (5). Figura 15

Acto cortés valorizador: SALUDO  <b>hola</b>	Movimiento de refuerzo del saludo: piropo  <b>bonico</b>
--	--

**c) Patrón interactivo: Piropo-Piropo.**

Como comentábamos anteriormente, en esta secuencia los piropos se supeditan a los saludos, para intensificar su efecto cortés valorizador. (E) responde, tanto al saludo como al piropo, con una intervención reactiva idéntica a la intervención iniciativa formulada por (V):

4. V: y lo dejan como está↑/ desde luego lo– **¡hola bonica!** ¡mecachis la mar! **¿qué hay?/ ¿qué hay?//** [el otro herma=]
5. E: **[¡hola bonico!]**

Dado que la reunión parece ser sólo para hombres –por la información aportada en otros momentos de la conversación sabemos que acostumbran a reunirse estos amigos para jugar a las cartas con cierta periodicidad–, tras el intercambio ritual, (E) abandona la habitación.

Los ejemplos de piropos encontrados en el corpus nos demuestran que su temática fundamental es el aspecto físico, ya en su conjunto, ya centrado en determinadas partes del cuerpo. En la siguiente muestra de la conversación *AP.80.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 142-165), el interlocutor (S) –varón valenciano monolingüe de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, parado– aprovecha las circunstancias

comunicativas para alabar la cara de su amiga, la interlocutora (A) –mujer procedente de Andalucía pero residente en el municipio valenciano de Chirivella, monolingüe, de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, limpiadora–. La conversación tiene lugar en un local en el que se reúne una asociación, a la que ambos pertenecen:

(13) [AP.80.A.1: 162-163]

1. L: a dos mil pesetas cada uno ¿no? [eran tres/ seis mil]
2. A: [¿de qué te ríes?]
3. S: (RISAS) de ti
4. A: ¿por qué?§
5. S: § mismamente
6. A: ¿por qué/ te ríes de mí mismamente?
7. S: porque **tienes una cara así paraa/ como para sonreírse/ por lo menos**
8. A: ¡hostia! (RISAS)
9. S: **seguro que t’has tiraoo↑/ por lo menos media hora delante del espejo poniéndote guapa hoy**
10. A: pos no
11. S: **¿no? pues t’has puesto guapa enseguida↓ mira**
12. A: eso son días// que tiene una// hoy es que tengo el guapo subió (3’’)
13. S: hoy que ibas a ver a Jaime→
14. A: ¡claro! (RISAS)

**a) Función cortés valorizadora:** halagar al otro.

(S) realiza dos tipos de intervención con las que valoriza la imagen de autonomía de (A): resalta su belleza natural con un piropo (intervención 2) y aprecia lo bien que ha sabido arreglarse ese día, para lo cual emplea dos cumplidos directos no ritualizados (intervenciones 4 y 6).

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Piropo formulado por medio de un juicio valorativo: *tienes una cara así paraa/ como para sonreírse/ por lo menos* (intervención 7).

El uso de la locución conjuntiva *como para* + infinitivo, denota consecuencia no real, pero esperable o justificable, de lo que se acaba de exponer (Diccionario del Español Actual, DEA<sup>203</sup>).

El marcador discursivo con que termina esta intervención *–por lo menos–*, intensifica el efecto del enunciado en el que valoriza la imagen de autonomía de (A), cuyo rostro es tan bonito que hace feliz a quienes lo contemplan.

b.2) Cumplidos formulados por medio de oraciones enunciativas afirmativas: a) *seguro que t’has tiraoo↑/ por lo menos media hora delante del espejo poniéndote guapa hoy* (intervención 9); b) *pues t’has puesto guapa enseguida↓ mira* (intervención 11).

a) Para mostrar certeza absoluta en su intervención, (S) utiliza el adverbio de afirmación *seguro* intensificado por la conjunción *que*, tras la cual se introduce una oración subordinada sustantiva con función de término de la preposición omitida *de* –“estar seguro de algo”–. La subordinada sustantiva destaca lo guapa que (A) está ese día.

Por otro lado, se emplea de nuevo el marcador discursivo *por lo menos*, en este caso para intensificar el esfuerzo que (A) ha debido de emplear para arreglarse.

b) Ante la negativa de (A), (E) muestra incredulidad e insiste en la idea de la buena presencia de la interlocutora. El hecho de que no haya tardado mucho en arreglarse y que (E) siga considerando que está muy guapa, refuerza aún más la imagen de autonomía de la destinataria de los halagos, puesto que su belleza no se deberá, entonces, al esmero de (A), sino que se tratará de una belleza natural. La entonación descendente tras el adverbio de modo *enseguida*, junto con el imperativo sensorial *mira*, con el que finaliza la intervención, refuerzan el contenido proposicional de ésta.

b.3) Movimiento de apoyo de los actos corteses valorizadores (vid. figura 16): *hoy que ibas a ver a Jaime→* (intervención 13).

Tras la intervención de (A) en (12), donde afirma que hay días en los que las personas se ven más hermosas, (S) contribuye a este argumento destacando que hoy es

<sup>203</sup> Seco, Andrés y Ramos (1999).

uno de esos días para ella, y que la causa puede ser que (A) va a encontrarse con Jaime, una persona que ambos conocen y por quien (A) parece sentir cierta atracción.

(S) termina su enunciado manteniendo la entonación, lo que deja abierta la interpretación del mismo e intensifica la complicidad entre ambos interlocutores. Esta alusión a un conocimiento compartido genera el refuerzo de los lazos de unión entre ambos, y es valorado positivamente por (A), quien muestra acuerdo en su intervención reactiva, un acuerdo intensificado por la entonación exclamativa y las risas afiliadoras finales. Como indica Achugar (2001), el piropo sólo produce efecto si los dos interlocutores comparten los conocimientos culturales necesarios para poder evaluar el contenido del elogio

Figura 16

<p>Acto cortés valorizador: PIROPO</p> <p><b>tienes una cara así paraa/ como para sonreírse/ por lo menos</b></p>	<p>Actos corteses valorizadores: CUMPLIDOS</p> <p>a) <b>seguro que t'has tiraoo↑/ por lo menos media hora delante del espejo poniéndote guapa hoy</b></p> <p>b) <b>pues t'has puesto guapa enseguida↓ mira</b></p>	<p>Movimiento de apoyo de los actos corteses valorizadores: reafirmación de los piropos + alusión a un conocimiento compartido</p> <p><b>hoy que ibas a ver a Jaime→</b></p>
---	--	--

**c) Patrón interactivo:**

Los piropos y cumplidos analizados en esta muestra aparecen como intervención reactiva de (S) a la pregunta formulada por (A), quien trata de averiguar la razón de sus risas. Quizá pueda entenderse que el uso de estas actividades corteses no sólo consiga la elevación de la imagen de (A) –cortesía valorizadora–, sino también la reparación de los posibles daños a su imagen –cortesía mitigadora–, ocasionados por las afirmaciones de (S) en (3) y en (5), donde confesaba, en tono de humor, estar riéndose de su interlocutora.

Tras los piropos, las intervenciones reactivas de (A) tratan de minimizar el valor de lo halagado:

c.1) Piropo-Manifestación de sorpresa:

7. S: porque **tienes una cara así paraa/ como para sonreírse/ por lo menos**
8. A: ¡hostia! (RISAS)

En (8), manifestando estupor por la afirmación realizada por (S), para lo cual se sirve de la expresión malsonante *hostias*, pronunciada con entonación exclamativa y seguida por risas, que maximizan el efecto de asombro. Este tipo de respuesta desencadena la reacción de (S), quien amplía el halago en la intervención (9).

c.2) Ampliación del piropo-Rechazo:

9. S: **seguro que t'has tiraoo↑/ por lo menos media hora delante del espejo poniéndote guapa hoy**
10. A: pos no

En (10), (A) niega haber empleado mucho tiempo en arreglarse *pos no*, de manera que disiente con el argumento aportado por (S), quizá como una estrategia para darse imagen, puesto que al negar que su buena apariencia sea fruto de artificios, está dando a entender que es guapa por naturaleza. Además, el disentimiento vuelve a motivar una reacción por parte de (S), en busca de la consecución del acuerdo.

c.3) Manifestación de incredulidad + insistencia-Aceptación con reservas:

11. S: **¿no? pues t'has puesto guapa enseguida↓ mira**
12. A: eso son días// que tiene una// hoy es que tengo el guapo subió (3")

En (7), finalmente, (A) acepta el piropo, pero se trata de una aceptación con reservas: debe ser cierto que hoy tiene mejor aspecto, pero es algo temporal.



c.4) Proargumento humorístico-Colaboración con la broma:

13. S: hoy que ibas a ver a Jaime→

14. A: ¡claro! (RISAS)

Por último, en (14) (A) colabora con la broma realizada por (S), una broma que supone un apoyo al éxito de sus piropos, haciendo uso de los saberes compartidos entre los interlocutores, lo que contribuye al fortalecimiento de la relación interpersonal que mantienen. (A) colabora con la broma afirmando, también en tono de humor, que ése es el motivo de su buena presencia.

Esta misma interlocutora vuelve a ser la beneficiaria de un piropo por parte de (S), como podemos ver en la muestra (14) (AP.80.A.1, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 142-165): (A) no se anima a llevar bikini en una piscina pública donde tiene clases de natación, circunstancia que aprovecha el interlocutor (S) para lanzarle un elogio:

(14) [AP.80.A.1: 151]

1. S: ¿pero por qué te cortas a ir con un bikini?
2. A: ¡hombre!
3. J: habrá más de una que le pase lo que [a ti]
4. S: [¿por] qué?/ **tú tienes un buen cuerpo/ ¡a lucirlo!**
5. A: síi/ peroo hombree/ no hay que ir tampoco/ [provocando allí/ al personal↑]

**a) Función cortés valorizadora:** halagar al otro

Rechazando la idea de que (A) no deba utilizar bikini para practicar natación en una piscina pública y elogiando su cuerpo, (S) realza la imagen de autonomía de (A). Este piropo responde al ritual de halagar al otro tras una autocrítica, puesto que (A) valora negativamente su figura y es esta valoración negativa la que provoca la intervención de (S).

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Piropo expresado por medio de un juicio valorativo: *tú tienes un buen cuerpo* (intervención 4).

(S) evalúa positivamente el físico de (A) y lo expresa con una oración enunciativa afirmativa que presenta una estructura sintáctica sencilla: sujeto + verbo *tener* + complemento directo.

b.2) Movimientos de apoyo del piropo (vid. figura 17): a) *¿pero por qué te cortas a ir con un biquini?* (intervención 1); *¿por qué?* (intervención 4); b) *¡a lucirlo!* (intervención 4).

a) Antes de lanzar el piropo, (S) realiza una serie de preguntas introducidas por la locución conjuntiva *por qué*, con las que manifiesta no entender su razonamiento e interroga a la interlocutora por los motivos que le llevan a tomar esa decisión. De esta manera, introduce su elogio y lo refuerza.

b) Tras el piropo, el interlocutor emplea la frase elíptica imperativa *¡a lucirlo!*, para animar a la interlocutora (A) a que muestre con orgullo esa cualidad física que posee.

El empleo del verbo *lucir*, definido en CLAVE<sup>204</sup> como “[d]estacar o sobresalir”, “[e]xhibir o mostrar presumiendo”, convierte esta sugerencia en una especie de piropo, puesto que sólo se puede lucir aquello que posee un valor positivo, como la buena figura de (A).

Figura 17

<p>Movimientos de apoyo al acto cortés valorizador: muestra de incompreensión de la postura de (A)</p> <p>a) <b>¿pero por qué te cortas a ir con un biquini?</b></p> <p>b) <b>¿por qué?</b></p>	<p>Acto cortés valorizador: PIROPO</p> <p><b>tú tienes un buen cuerpo</b></p>	<p>Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: animar a la destinataria a que enseñe su cuerpo + valorización cortés</p> <p><b>¡a lucirlo!</b></p>
---	---	---

<sup>204</sup> VV.AA. (2006): *Diccionario de uso del español actual CLAVE*. Madrid, SM.

**c) Patrón interactivo:** Piropo-Aceptación con restricciones.

El piropo de (S) se enmarca en mitad de una intervención reactiva con la que muestra incompreensión por la postura de (A) y le hace una sugerencia cortés valorizadora.

La reacción de (A) es una aceptación con restricciones, pues acompaña la afirmación con una oración adversativa en la que, humorísticamente, rechaza la sugerencia de éste, alegando que ello supondría una falta de decoro. Por tanto, (A) formula un comentario expansivo con el que diluye el acuerdo.

4. S: ¿por] qué?/ **tú tienes un buen cuerpo/** ¡a lucirlo!
5. A: sii/ peroo hombree/ no hay que ir tampocoo/ [provocando allí/ al personal↑]

Unas líneas más adelante, (S) vuelve a ensalzar el cuerpo de (A):

(15) [AP.80.A.1: 163-164]

1. J: mira↓ Láser Medicina<sup>56</sup> hablando de láser
2. A: pos eso es lo que nesesito yo↓ porque yo tengo el cuerpo to(do) etropeao↓ sí yo no voy mal encaminá (RISAS)
3. S: **¿tú tienes el cuerpo estropeado?**
4. A: ¡OY QUE NO!
5. S: **tú flipas**
6. A: no tengo yo laa– la caja (de) cambios malamente↓ vamos (RISAS)
7. S: a ver/ súbete a la mesa y da así una vueltecita<sup>57</sup>

<sup>56</sup> Está ojeando una revista.

<sup>57</sup> Entre risas.

**a) Función cortés valorizadora:** halagar al otro + rechazar una autocrítica.

El interlocutor (S) discrepa con el argumento de (A), quien afirmaba cómicamente en la intervención (2) tener mala figura con motivo de la edad. Este disentimiento de (S) consigue la reparación de la imagen de autonomía de la interlocutora (A), pero sus intervenciones no sólo tienen efectos reparadores –función propia de la cortesía mitigadora–, sino también valorizadores, puesto que al cuestionar las afirmaciones de (A),

(S) demuestra tener una consideración muy diferente a la de su interlocutora, de donde se infiere la idea de que (A) sí disfruta de una buena condición física: refuerzo de la imagen de autonomía de (A).

Nos encontramos, de nuevo, ante un patrón cortés ritual consistente en la intervención reactiva tras los comentarios negativos formulados por el otro.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Muestra intensificada de desacuerdo con la autocrítica de (A): a) *¿tú tienes el cuerpo estropeado?* (intervención 3); b) *tú flipas* (intervención 5).

a) Oración enunciativa interrogativa con la que cuestiona la afirmación de (A). En este caso, el desacuerdo tiene un efecto cortés, puesto que tras una autocrítica, se espera el disentimiento. Como indica Briz (1998: 136), las intervenciones reactivas ecoicas, pronunciadas con entonación interrogativa, aumentan el desacuerdo, el rechazo de lo dicho por el otro.

b) Afirmación categórica formulada por la oración simple *tú flipas*. El verbo *flipar* se utiliza coloquialmente para indicar que alguien se equivoca o que está desvariando. En este enunciado, el interlocutor (S) lo usa para negar rotundamente que el cuerpo de (A) esté estropeado, tal y como ella había afirmado.

**c) Patrón interactivo:**

Ocurre en esta secuencia lo mismo que observábamos en la muestra (9), donde la alabanza carecía de una cualidad laudatoria y se infería por oposición. El patrón interactivo de la muestra (15) nos enseña que (S) reacciona a las autocríticas con intervenciones que contradicen las afirmaciones de (A). Es esta discordancia la que eleva la imagen de autonomía de (A), infiriéndose el siguiente piropo: *tú tienes buen cuerpo*.

Las respuestas de (A) constituyen un rechazo intensificado de las intervenciones de (S), lo que genera nuevas intervenciones reactivas por parte de éste, desencadenándose una secuencia insistente cortés:

c.1) Rechazo de una autocrítica-Insistencia en la autocrítica:

3. S: **¿tú tienes el cuerpo estropeado?**
4. A: ¡OY QUE NO!

(A) muestra un desacuerdo rotundo con las afirmaciones de (S), utilizando el adverbio de negación *no*, precedido por la interjección *oy*, que indica asombro o extrañeza. Todo ello pronunciado de forma marcada y con entonación exclamativa.

c.2) Insistencia en el rechazo de la autocrítica-Insistencia en la autocrítica-Insistencia en el rechazo de la autocrítica:

5. S: **tú flipas**
6. A: no tengo yo laa- la caja (de) cambios malamente↓ vamos (RISAS)
7. S: a ver/ súbete a la mesa y da así una vueltecita<sup>57</sup>

Repetición del argumento que dio lugar a la discrepancia, intensificado por la entonación final descendente tras el adverbio de modo, y por el marcador discursivo *vamos*, que expresa incredulidad o rechazo. El uso del humor, por la analogía de su cuerpo con la caja de cambios de un coche y las risas con que finaliza esta intervención, evita que el desacuerdo pueda generar un efecto descortés, y motivan, incluso, la insistencia de (S) en la confirmación del halago, quien pide a (A) que haga un pequeño pase de modelos para que puedan verificar si lleva razón o no con respecto a los juicios negativos que ella está haciendo sobre su propio cuerpo.

Un último rasgo que caracteriza a los cumplidos y a los piropos es que pueden estar dirigidos a terceras personas ausentes o presentes en la situación comunicativa, y valorizar la imagen de todos aquellos que estén relacionados íntimamente con el destinatario del elogio. Véase un ejemplo de este tipo en la conversación etiquetada como *G.68.B.1 + G.69.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 190-222), donde tres interlocutores conversan mientras miran unas fotografías antiguas. Al ver una de las fotos, (P) –mujer mayor de 55 años, con un nivel sociocultural bajo, valenciana y

monolingüe– alaba la belleza de (C) –mujer mayor de 55 años, con un nivel sociocultural medio, valenciana y bilingüe, prima de (P)–, pero dirige el piropo hacia el hijo de ésta, (J) –varón menor de 26 años, con un nivel sociocultural alto, valenciano y bilingüe–:

(16) [G.68.B.1 + G.69.A.1: 205]

1. C: [°(un chal)° pero además] además no era ni lavable/ de la tela era– tan– era/ vistosa↑/ pero nada más/ o sea no lo podías llevar ni a la tint– como aquel que dice↑ nada de nada
2. P: **fijate si era guapa tu madre**
3. J: (RISAS)
4. C: y– y la– la enagua era d'estas/ que lleva un poco de vo–/ de– de vuelo↑

**a) Función cortés valorizadora:** halagar al otro.

La interlocutora (P) destaca una cualidad de (C) apreciada positivamente, la belleza. Sin embargo, dirige su intervención a otro de los interlocutores, (J), hijo de (C). De esta manera, valoriza tanto la imagen de autonomía de (J), por tener una madre muy bella, como la imagen de autonomía de (C), por serlo. La imagen de rol familiar ejercido por (P) también se ve fortalecida tras esta intervención que, contextualmente, podría calificarse como ritual.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Llamada de atención: *fijate* (intervención 2).

Uso del verbo *fijarse* gramaticalizado en modo imperativo como una interjección, que sirve para llamar la atención del interlocutor o hacer que éste se percate de algo.

b.2) Piropo formulado por medio de una oración copulativa intensificada: *si era guapa* (intervención 2).

La conjunción *si* funciona como marcador discursivo intensificador de las afirmaciones.

**c) Patrón interactivo:** Piropo-Ø.

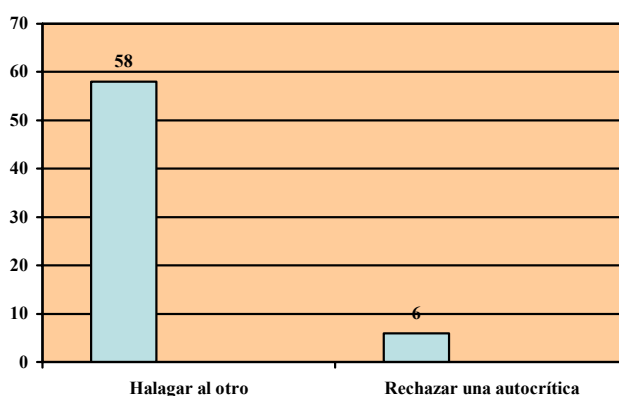
El acto halagador constituye una intervención iniciativa generada a raíz de la observación de una fotografía. Haverkate (1994: 89-90) destaca que para que el piropo surta efecto, ha de ser espontáneo y personal, como ocurre en este caso, pero, sobre todo, ha de ser oportuno, es decir, ajustado al contexto comunicativo.

Como podemos ver en la secuencia, (C) continúa con su intervención, sin reaccionar al piropo que (P) acaba de hacerle, por lo que desatiende modestamente la valorización de su imagen. Por su parte, (J), se limita a sonreír, mostrando así cierta complicidad con ambas interlocutoras.

### 5.2.1.1 Recapitulación

Después de analizar los sesenta y cuatro cumplidos y piropos documentados en el corpus, comprobamos que este acto de habla expresivo<sup>205</sup>, considerado como potencialmente amenazante por algunos autores, únicamente cumple la función cortés de halagar al otro en el corpus, en ocasiones combinada con la función de rechazar una autocrítica ajena. El siguiente gráfico ilustra los porcentajes de cumplidos en los que el halago se emplea con esta finalidad de reparación de la imagen:

**Gráfico 2.** *Funciones desempeñadas por los cumplidos y piropos*



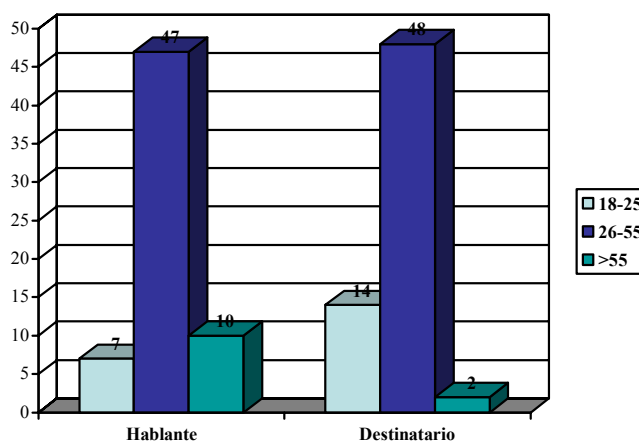
---

<sup>205</sup> Sifianou (2001: 392) recapacita sobre el hecho de que son pocas las ocasiones en las que los cumplidos aparecen en las distintas taxonomías realizadas sobre los actos de habla. Por ejemplo, no se mencionan en la clasificación de Searle (1976), aunque presumiblemente se englobarían bajo el grupo de los actos expresivos. Austin (1962) los sitúa en la categoría de los actos de comportamiento.

La alta frecuencia con que aparecen cumplidos en nuestro corpus confirma la importancia que los hablantes otorgan a la estimulación y al reforzamiento de la imagen de afiliación y/o de autonomía del otro. Este tipo de comportamiento ayuda a la consolidación y mantenimiento de los vínculos afectivos entre los interlocutores. Creemos que, como señalan Ferrer y Sánchez Lanza (2002: 62-63), el cumplido<sup>206</sup> viene a cubrir en el corpus esa necesidad que siente el individuo de verse gratificado, funciona “en el eje de la solidaridad y se ve favorecido por la relación de familiaridad y confianza entre los hablantes” (Ferrer y Sánchez Lanza, 2002: 63), como ya vimos en el gráfico (1), donde se ilustra que el número de cumplidos intercambiados entre familiares y amigos era muy superior a los intercambiados entre hablantes en los que la relación de confianza no era tan estrecha.

Otro rasgo observado en el corpus es que los hablantes tienden a elegir, como destinatarios de sus cumplidos, a interlocutores con los que comparten características sociológicas similares, como la edad (vid. gráfico 3), el sexo (vid. gráfico 4) y el nivel sociocultural (vid. gráfico 5):

**Gráfico 3. Edad de los interlocutores**



Se observa en el gráfico (3) un gran equilibrio entre las edades de los hablantes y las edades de los destinatarios, con un fuerte predominio de cumplidos formulados y

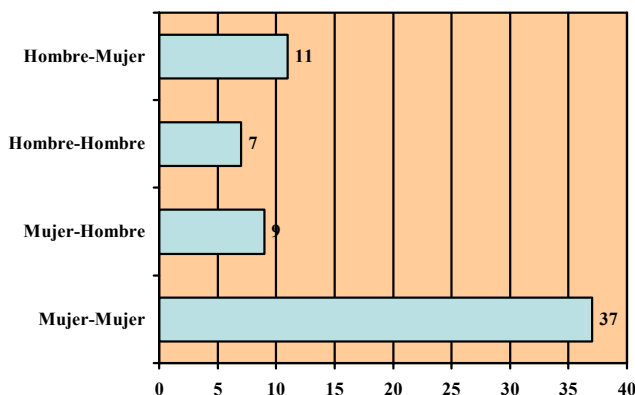
<sup>206</sup> Al hablar de cumplido en las conclusiones, nos estamos refiriendo a la actividad cortés genérica que engloba al piropo.



recibidos por los interlocutores de mediana edad, es decir, por aquéllos con edades comprendidas entre los veintiséis y los cincuenta y cinco años. El grupo etario que menos cumplidos produjo fue el de los jóvenes de entre dieciocho y veinticinco años, y el grupo que menos cumplidos recibió fue el de los mayores de cincuenta y cinco. Precisamente, el desfase numérico entre estos dos grupos se debe a que los hablantes de mayor edad destinaron buena parte de sus actividades corteses a los más jóvenes.

En cuanto al factor sexo, hemos contabilizado el número de cumplidos recibidos y producidos por los hablantes de ambos sexos en el corpus, y estos han sido los resultados obtenidos: nueve cumplidos fueron formulados por mujeres y recibidos por hombres; once, por hombres hacia mujeres; siete cumplidos fueron formulados por hombres hacia otros hombres, y un número muy superior, treinta y siete, por mujeres hacia otras mujeres; por lo que se cumple también en nuestro corpus este dato hallado por otros investigadores sobre la mayor frecuencia de cumplidos entre hablantes del sexo femenino. Quedan reflejados estos datos en el gráfico (4):

**Gráfico 4.** *Sexo de los interlocutores*



Cordella *et al.* (1995), Placencia y Yépez (1999)<sup>207</sup>, Ruhi y Dogan (2001), Sifianou (2001), entre otros autores, señalan que las mujeres parecen recibir y producir un mayor número de cumplidos que los hombres, y el tema de estos suele estar

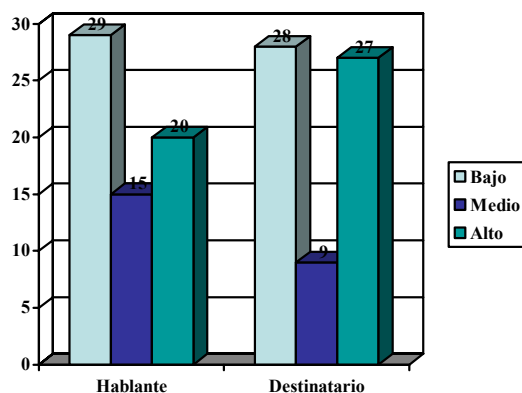
<sup>207</sup> Placencia y Yépez (1999) estudian también el influjo de la procedencia geográfica de los informantes –ecuatorianos y estadounidenses– con respecto a la realización de los cumplidos dirigidos a mujeres, y descubren que los angloparlantes suelen centrarse en aspectos resultantes del esfuerzo personal de la oyente, mientras que los hispanos suelen alabar las cualidades naturales de la interlocutora.

relacionado con la apariencia física. También Ferrer y Sánchez Lanza (2002: 53-54) perciben que los cumplidos son más abundantes entre mujeres y que el objeto de sus elogios está dirigido, especialmente, a la apariencia física femenina. Esto sólo ocurre en dos de las muestras por nosotros analizadas –(11) y (16)–, mientras que el resto de los cumplidos intercambiados entre mujeres alabaron las posesiones o la inteligencia, como ocurre en las muestras (1), (2), (7), (8) y (10). En cuanto a los hombres, Ferrer y Sánchez Lanza (op. cit.) verifican en su estudio que estos prefieren elogiar objetos o posesiones del otro, como ocurre en la muestra (5), aunque también tenemos ejemplos de elogios sobre el físico entre hombres, como la muestra analizada en (3), y sobre su inteligencia, como en (6). En cuanto a los cumplidos intercambiados entre distintos sexos, los hombres se centraron en el aspecto físico de las mujeres –(12), (13), (14) y (15)–, mientras que las mujeres elogiaron por igual el físico –(12)–, las posesiones y la inteligencia –(9)– del hombre, siendo esta última cualidad resaltada en un único caso –(4)– por parte de un hombre a una mujer.

Resultados diferentes a los nuestros son los que obtuvo de los Heros (2001) en su estudio de los cumplidos entre hablantes cuzqueños y limeños: los cumplidos se dan con la misma frecuencia en el discurso de los hombres cuzqueños que en el de las mujeres cuzqueñas, sin embargo, los hombres dirigen un mayor número de cumplidos hacia las mujeres, mientras que ellas lo hacen, indistintamente, hacia ambos sexos. En cuanto a los rasgos hallados en Lima, tanto los hombres como las mujeres limeñas muestran preferencia por la realización de cumplidos hacia el sexo femenino.

En referencia al influjo del nivel sociocultural de los informantes de nuestro corpus en la formulación y recepción de cumplidos, existe una correlación bastante precisa entre los cumplidos emitidos y recibidos por interlocutores del nivel sociocultural inferior, mientras que los hablantes del nivel medio y los del nivel superior tuvieron una actividad menos productiva, pero sí fueron estos últimos los destinatarios de buena parte de los elogios formulados por los hablantes del nivel medio:

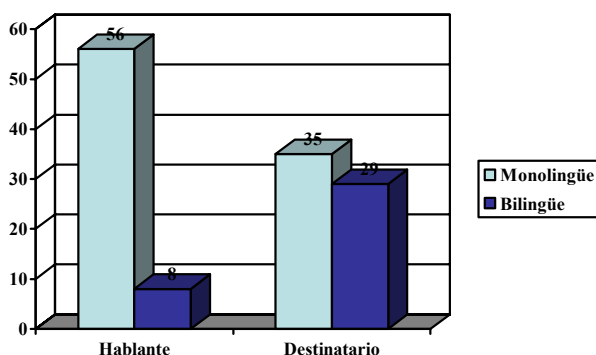
**Gráfico 5.** Nivel sociocultural de los interlocutores



De los Heros (2001) observó una mayor incidencia de cumplidos hacia oyentes con mayor poder que hacia oyentes con el mismo o inferior poder, tanto en la variedad del español limeño como en la variedad del español cuzqueño. Este hecho es explicado por el autor aduciendo que ambas sociedades son muy tradicionales y jerarquizadas.

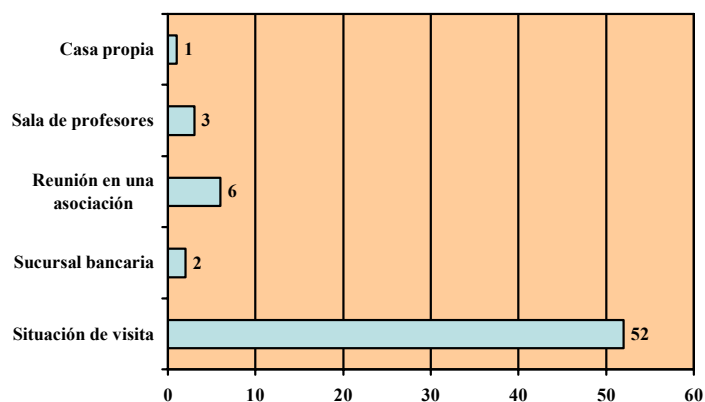
En nuestro corpus, los únicos rasgos entre los que no existe una correlación con respecto a quién emite y quién recibe el cumplido son los relativos al dominio de una o dos lenguas por parte de los interlocutores. Los hablantes monolingües de español parecen producir un mayor número de cumplidos que los hablantes bilingües de español y catalán, mientras que ambos tipos de hablantes son destinatarios de un número muy similar de cumplidos:

**Gráfico 6.** Dominio lingüístico de los interlocutores



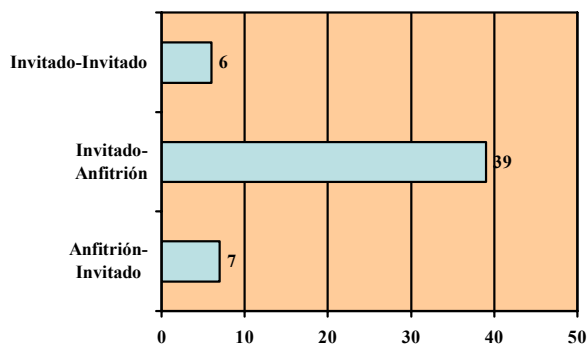
En referencia a la influencia del marco de interacción, por la asiduidad con la que los hablantes hicieron uso del cumplido, concluimos que, en las situaciones de mayor inmediatez comunicativa, cabe esperar la aparición de actividades corteses valorizadoras como ésta. De entre todos los contextos en los que se desarrollaron las conversaciones con las que hemos trabajado, las visitas fueron las situaciones comunicativas en las que se produjo un mayor número de intercambios de cumplidos. En total, son cincuenta y dos los cumplidos que tuvieron lugar en situaciones de visita, frente a los tres que se realizaron en una sala de profesores, dos en una sucursal bancaria, uno en un domicilio particular entre la empleada del hogar y la dueña, y seis que se intercambiaron amigos que conversaban distendidamente en un local donde se reúne una asociación:

**Gráfico 7.** Contexto comunicativo



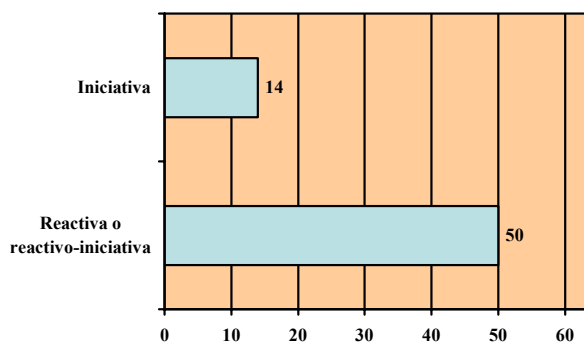
En las situaciones de visita, el cumplido puede surgir como respuesta a alguna acción llevada a cabo por el anfitrión o como intervención iniciativa que destaca alguna cualidad del dueño de la casa, de los objetos encontrados en ella o mostrados por el propio dueño, comentarios valorizadores sobre el barrio, etc. Primordialmente, los formula el invitado hacia el anfitrión, aunque también tenemos ejemplos a la inversa, esto es, cumplidos formulados por el anfitrión hacia alguno de sus invitados, y cumplidos intercambiados entre los propios invitados:

**Gráfico 8.** *Rol desempeñado por los hablantes y destinatarios de cumplidos formulados en situaciones de visita*



En todas estas situaciones, pudimos observar dos tipos de intervenciones diferentes, desde el punto de vista discursivo: cincuenta cumplidos que funcionaron como intervenciones reactivas o reactivo-iniciativas a comentarios realizados por el destinatario de la alabanza, a peticiones de opinión, a búsquedas de corroboración, a rechazos de un cumplido previo, a comentarios desfavorables sobre la imagen propia, etc.; y catorce cumplidos que actuaron como intervenciones iniciativas que destacaban alguna cualidad o posesión del otro al iniciar el encuentro con él, al notar algún cambio físico u observar una fotografía, o, sencillamente, como estrategia para rellenar el silencio (vid. gráfico 9 y tabla 17):

**Gráfico 9.** *Tipo de intervención discursiva*



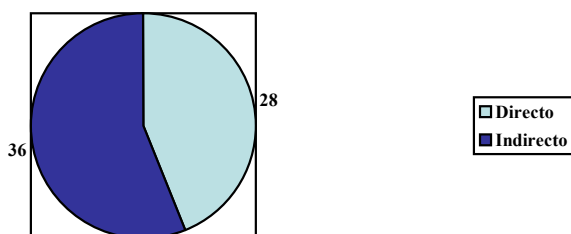
**Tabla 17. Tipo de intervención discursiva**

INICIATIVA	REACTIVA
<p style="text-align: center;">14</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Como un nuevo tema conversacional, surgido de la observación del otro: 1 (3.7)</li> <li>. En medio de una explicación, para buscar la implicación del otro, animarle a participar: 1 (6.1)</li> <li>. Como sustituto del saludo: 2 (5.4), (5.13)</li> <li>. Insertados en una historia, como parte de la misma: 3 (7.5), (7.7), (7.14)</li> <li>. Como antesala de la despedida, para rellenar el silencio: 2 (8.2), (8.8)</li> <li>. Junto al saludo: 2 (11.10), (12.4)</li> <li>. Al ver una foto: 1 (16.2)</li> <li>. En medio de una explicación, para infundir ánimos al otro: 1 (35.4)</li> <li>. Al notar un cambio de aspecto en el otro: 1 (48.6)</li> </ul>	<p style="text-align: center;">50</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Después de pedirle opinión sobre una nueva posesión (vestidos, telas, hilos, lámparas): 31 (1.3), (1.4), (1.5), (1.6), (1.10), (1.12), (1.16), (1.18), (1.20), (1.19), (1.23), (1.24), (1.25), (2.5), (2.9), (2.11), (2.13), (2.16), (2.17), (2.19), (2.19), (2.23), (45.13)</li> <li>. Tras una autocrítica: 6 (1.28), (1.31), (9.5), (14.4), (15.3), (15.5)</li> <li>. Tras el rechazo de un cumplido anterior: 2 (3.5), (3.6)</li> <li>. Tras conocer una información favorable para el otro: 1 (4.9)</li> <li>. Para mostrar acuerdo con el cumplido/piropo formulado por otro interlocutor: 2 (7.15), (7.18)</li> <li>. Como proargumento, colaboración temática: 2 (10.5), (10.7)</li> <li>. Tras un cumplido previo, como devolución del mismo: 1 (12.5)</li> <li>. Para justificar la actitud propia durante la conversación, y evitar un daño a la imagen: 3 (13.7), (13.9), (13.11)</li> <li>. Tras un ofrecimiento: 1 (23.6)</li> <li>. Tras una pregunta sobre la consumición degustada: 1 (23.21)</li> </ul>

Por tanto, discursivamente, podemos verificar una de las características más significativas de los cumplidos: pueden ocupar tanto la primera como la segunda parte de un par adyacente y realizarse en el inicio, el final o, incluso, en el medio de la interacción. Este mismo rasgo es apuntado por Sifianou (2001: 394) para los cumplidos en griego.

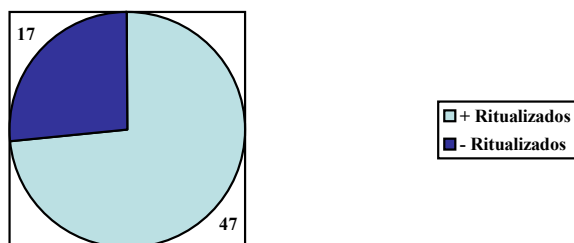
Siguiendo la clasificación de Ferrer y Sánchez Lanza (2002), hemos registrado un porcentaje bastante equitativo entre cumplidos directos –veintiocho– y cumplidos indirectos –treinta y seis–, según si el elogio recae sobre la persona del destinatario o sobre objetos materiales o personas relacionadas con el destinatario:

**Gráfico 10.** *Tipo de cumplido según el foco de halago*



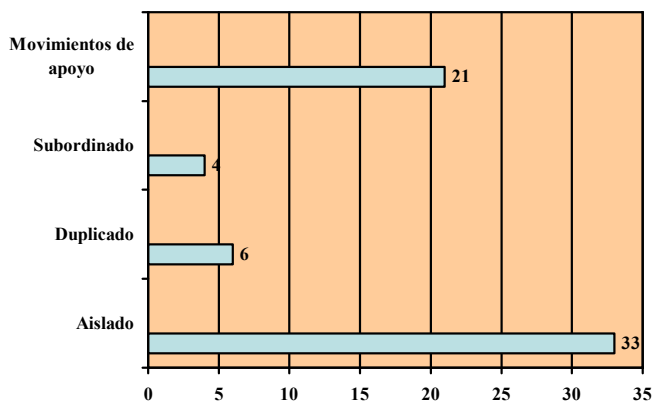
El hecho de que documentemos una mayor frecuencia de cumplidos en unas situaciones comunicativas que en otras, en unas posiciones discursivas que en otras, hacia una serie de realidades u otras, entre hablantes que desempeñan unos roles determinados o que comparten una serie de rasgos sociológicos, etc., permite establecer grados de ritualidad y predecir la aparición de la actividad cortés e, incluso, recomendar que el hablante recurra a ella para responder a las expectativas culturales. Representamos gráficamente los porcentajes de cumplidos analizados más y menos ritualizados:

**Gráfico 11.** *Tipo de cumplido según el grado de ritualización*



En el plano de los límites estructurales de los cumplidos, hemos de destacar el importante número de ocasiones en las que estos se acompañaron de otros movimientos de apoyo, que ayudaron al éxito de la actividad cortés valorizadora, aunque también encontramos ejemplos de cumplidos subordinados al acto de habla de saludar. En concreto, son tres los casos en los que, en el corpus, el cumplido o piropo funcionó como acto secundario, mientras que en veinte ocasiones fue otro acto de habla el que se subordinó o acompañó al cumplido/piropo: manifestaciones de sorpresa y/o de admiración, muestras de afinidad y de conocimiento compartido, acuerdos explícitos, apelación a terceras personas para que den fe de la veracidad del cumplido, expresiones intensificadas de disentimiento, presentación del emisor como garante de lo dicho, sugerencias, etc. En el gráfico (12) y en la tabla (18) se recogen los datos que nos informan sobre el número de cumplidos que aparecieron de manera aislada, cumplidos acompañando a otros actos de habla, cumplidos acompañados por otros actos, o cumplidos reduplicados:

**Gráfico 12.** *Límites estructurales del cumplido*





**Tabla 18. Límites estructurales del cumplido**

<b>CUMPLIDO AISLADO</b>	<b>CUMPLIDO DUPLICADO</b>	<b>CUMPLIDO SUBORDINADO A OTRO ACTO DE HABLA</b>	<b>OTROS ACTOS DE HABLA SUBORDINADOS AL CUMPLIDO O ACOMPAÑÁDOLO</b>
<p>33 (1.3), (1.5), (1.6), (1.10), (1.12), (1.16), (1.18), (1.20), (1.23), (1.24), (1.25), (1.28), (1.31), (3.7), (3.11), (3.14), (5.4), (6.1), (16.2), (45.13), (48.6)</p>	<p>6 (1.24), (2.5), (2.11), (2.17), (10.7), (23.21)</p>	<p>. Al saludo: 3 (11.10), (12.4), (12.5)</p> <p>. A una explicación técnica: 1 (35.4)</p>	<p>. Manifestación de sorpresa y/o de admiración: 6 (1.4), (2.5), (4.9), (8.2), (8.8), (12.4)</p> <p>. Manifestación de acuerdo: 1 (1.19)</p> <p>. Manifestación de gustos afines: 1 (5.13)</p> <p>. Apelación a terceras personas para que den fe de la veracidad del cumplido: 2 (7.7), (7.14)</p> <p>. Manifestación de desacuerdo: 2 (9.5), (9.9)</p> <p>. Presentación del emisor como garante de lo dicho: 3 (9.5), (9.7), (10.7)</p> <p>. Manifestación de conocimiento del otro (por cambio físico, por conocer su mundo privado, etc.): 2 (11.10), (13.13)</p> <p>. Manifestación de incomprensión con la postura del otro: 2 (14.1), (14.4)</p> <p>. Sugerencia cortés: 1 (14.4)</p> <p>. Preguntas retóricas: 1 (23.6)</p>

Para la expresión de cumplidos, el hablante cuenta con un amplio repertorio de estructuras sintácticas. En el corpus, las más frecuentes fueron las oraciones copulativas breves –“es muy bonita”–, las oraciones y frases exclamativas ponderativas –“¡ay qué mona!”– y las oraciones enunciativas afirmativas –“tú tienes un buen cuerpo”–. Se hizo uso también de oraciones interrogativas exclamativas e interrogativas retóricas con

función expresiva –“¿y la botonadura tan bonita que tienes ahí fuera”–, oraciones interrogativas que, indirectamente, valorizan la imagen del otro –“¿dónde te has comprado el chaleco ese?”– y oraciones impersonales –“se ve bueno”–.

La principal estrategia de comunicación utilizada por los hablantes en la producción de cumplidos –en el acto propiamente dicho o en los movimientos de apoyo a éste– fue la intensificación, lograda a través de alargamientos vocálicos, tono de voz elevado, vocativos, apéndices modalizadores, etc. Pueden verse recogidos todos esos procedimientos en la siguiente tabla:

**Tabla 19.** Recursos intensificadores empleados para la formulación de cumplidos

<b>Recursos léxico-semánticos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Indicadores de sorpresa o admiración: <i>ay, ostras, collins, caramba, joder, hija mía</i>, etc.</li> <li>. Adjetivos y sustantivos valorizadores: <i>bonito, mono, gracioso, original, moderno, elegante, precioso, majo, bueno, morena, bonito, monada</i>, etc.</li> <li>. Vocativos: nombres propios, imperativos sensoriales (<i>mira, oye</i>), pronombres personales, <i>tío, hombre, fíjate</i>, etc.</li> <li>. Repeticiones.</li> <li>. Interrogativas exclamativas e interrogativas retóricas.</li> </ul>
<b>Recursos morfológicos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Adverbios y adjetivos en grado superlativo (<i>muuy, -ísimo</i>)</li> <li>. Cuantificación intensificadora: <i>ilumina un montón, más elegante, mucho, elegante del todo, tan bonita, como para sonreírse por lo menos, nada menos</i></li> <li>. Sufijos apreciativos: <i>carterita</i></li> </ul>
<b>Recursos sintácticos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Apéndices modalizadores: <i>¿eh?</i></li> <li>. Conectores pragmáticos: <i>la verdad es que, seguro que, pues, si, y</i>, etc.</li> <li>. Topicalizaciones, dislocaciones.</li> <li>. Focalizaciones.</li> <li>. Estructuras comparativas y superlativas.</li> <li>. Series enumerativas.</li> </ul>

Recursos prosódicos
. Alargamientos vocálicos. . Entonación exclamativa . Pronunciación marcada . Risas.



Otra estrategia empleada para la expresión de cumplidos fue alabar al otro comparándolo con una tercera persona, haciendo que ese contraste fuera siempre favorable para el destinatario del elogio. La tercera persona objeto de la comparativa fue, en una ocasión, un sujeto conocido por los interlocutores pero ausente en la situación comunicativa –esto ocurre, concretamente, en la intervención (5) de la muestra (9)–, y en dos ocasiones fue el propio hablante el que se descalificó para conseguir el realce de la imagen del otro –como puede verse en las intervenciones (5) y (7) de la muestra (7)–.

Por último, dado que el cumplido se dirige siempre a la valorización de una persona, lo esperable sería que ésta reaccionara de algún modo a esa actividad de refuerzo de su imagen. Pese a ello, en el corpus manejado dicha respuesta no siempre ha tenido lugar ni ha sido necesaria para la armonía conversacional. En referencia a este carácter dialógico de los cumplidos, son cinco las opciones recogidas en nuestro análisis sobre la actitud del oyente –hablante–: 1) aceptación; 2) aceptación con reservas; 3) rechazo; 4) devolución del cumplido; y 5) ausencia de respuesta. Curiosamente, en contra de las expectativas de las que partíamos –sobre todo por la lectura de los resultados alcanzados en otros estudios<sup>208</sup>–, el análisis de las muestras nos ha enseñado que la respuesta más frecuente del cumplimentado/piropeado, con un total de treinta y una recurrencias, fue continuar con la conversación, sin emitir contestación explícita al acto de habla cortés. Habida cuenta de que estamos trabajando con conversaciones coloquiales, este tipo de patrón interactivo no constituye un comportamiento inapropiado ni genera efectos descortesés; sin embargo, intuimos que en registros formales será prioritaria, en términos conversacionales, una respuesta en la que se aprecie agradecimiento por el elogio.

---

<sup>208</sup> Según Ferrer y Sánchez Lanza (2002: 55-59), la respuesta más frecuente tras el cumplido es la aceptación con restricciones, quizá por ese doble carácter de juicio asertivo y de regalo que caracteriza a este acto de habla.

La aceptación con restricciones fue el segundo tipo de respuesta más usual, utilizada en una veintena de casos. Para ello, se emplearon diferentes mecanismos, algunos de ellos similares a los encontrados por Ferrer y Sánchez Lanza (2002), en concreto, a) la reducción de la apreciación cualitativa dentro de la misma escala semántica a través de su cambio por otra de tipo funcional; b) restricción de tipo temporal; c) transferencia del mérito a otra persona o a circunstancias externas; d) justificación del mérito; e) formulación de un comentario expansivo y más bien neutro que diluye el acuerdo total; f) atribución del elogio a una cualidad del emisor; y g) emisión de una autocrítica o desvalorización del objeto elogiado; así como otros mecanismos no contemplados por las autoras: h) minimización del acuerdo a través de una respuesta irónica; i) manifestación de estupor; j) emisión de una burla hacia el autor del elogio, es decir, de un acto anticortés; k) manifestación de contacto; y l) muestra de inseguridad sobre la veracidad del cumplido.

La tercera reacción más documentada –ocho recurrencias– fue la aceptación plena, expresada por medio de la afirmación, las muestras de acuerdo, la formulación de un comentario donde se amplían las cualidades positivas de lo valorado o la risa afiliadora. En ocasiones, la aceptación con reservas, supuso un simple paso intermedio a la completa aceptación del elogio.

Finalmente, contemplamos cuatro ejemplos de rechazo del cumplido, para lo cual se manifestó –de forma verbal o no verbal– el desacuerdo con el otro; y un caso de devolución del piropo, es decir, a la formulación del primer elogio le siguió otro elogio.

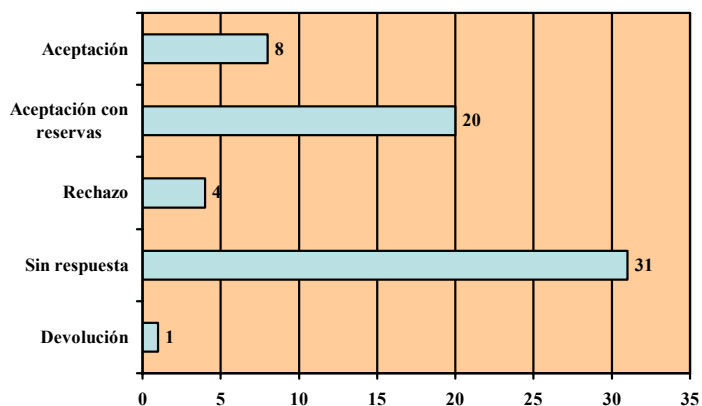
En los casos en los que los destinatarios del cumplido optaron por la aceptación o por el rechazo, la intensificación volvió a convertirse en la estrategia comunicativa más empleada. Recogeremos en la tabla (20) los recursos intensificadores más importantes empleados para la aceptación/rechazo del elogio:

**Tabla 20.** Recursos intensificadores empleados para aceptar/rechazar un cumplido o piropo

ACEPTACIÓN	RECHAZO
<p><b>Recursos lexico-semánticos</b></p> <p>. Reduplicaciones: <i>sí, sí</i></p> <p><b>Recursos sintácticos</b></p> <p>. Conectores pragmáticos al inicio de los enunciados, para reforzarlos: <i>pues, si, y</i></p> <p><b>Recursos prosódicos</b></p> <p>Pronunciación marcada, entonación exclamativa, risas</p>	<p><b>Recursos léxicos-semánticos</b></p> <p>. Vocativos: <i>macho, hija</i></p> <p>. Indicadores de sorpresa o rechazo: <i>ay, oy, ah, vamos</i></p> <p>. Ironía: <i>sí, listísima; un kilo; ¡oy! precioso del todo</i></p> <p>. Hipérbolos: <i>roñoso</i></p> <p><b>Recursos prosódicos</b></p> <p>Alargamientos vocálicos, entonación exclamativa/ ascendente</p>

En suma, podemos diferenciar entre la ausencia de respuesta expresa al cumplido, el rechazo, la devolución, la aceptación plena y la aceptación con reservas. El gráfico (13) recoge la información relativa al número de recurrencias para cada una de estas opciones:

**Gráfico 13.** Reacción del destinatario del cumplido



Las invitaciones y los ofrecimientos son el segundo tipo de actividad cortés valorizadora más frecuente del corpus, por lo que procederemos a su análisis en el siguiente epígrafe.

### 5.2.2 Invitaciones y ofrecimientos

La atención que se ha dedicado a la investigación sobre las funciones y características de las invitaciones y ofrecimientos, es mucho menor que la prestada a los cumplidos. Al igual que estos últimos, invitaciones y ofrecimientos se consideran como dos de los recursos prototípicos de los que dispone el hablante para la expresión de solidaridad y para el trabajo de la imagen, puesto que están dirigidos hacia el oyente, pero repercuten en la imagen de afiliación de emisor y receptor, pues el primero será visto como una persona amable, educada y solidarizada con el otro, mientras que al receptor se le manifiesta afecto y se le reconoce su pertenencia al grupo.

Las dos primeras acepciones del verbo *invitar* en el DRAE apuntan ya en la dirección de la valorización cortés: “1. Llamar a alguien para un convite o para asistir a algún acto. 2. Pagar el gasto que haga o haya hecho otra persona, por gentileza hacia ella”. Al llamar a otra persona para asistir a un evento o al pagarle sus gastos, estamos afirmando que estimamos positivamente a esa persona, por lo que reforzamos su imagen. Por su parte, el verbo *ofrecer* tiene varios significados, entre los que volvemos a destacar, por su relación con la cortesía, las dos primeras acepciones del artículo que le dedica el diccionario académico: “1. Comprometerse a dar, hacer o decir algo. 2. Presentar y dar voluntariamente algo”. En el ámbito de la cortesía valorizadora, se entiende que ese compromiso o presentación voluntaria se realiza conscientemente con la intención de beneficiar al otro.

En la siguiente muestra del corpus (*AP.80.A.1*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 142-165) encontramos un ejemplo de invitación a realizar actividades conjuntamente, de manera que se refuerza la cercanía social entre los interlocutores, por el fomento de la imagen de afiliación del invitado. La conversación tiene lugar en un local en el que se

reúne una asociación de drogodependientes. Participan tres varones valencianos –(G), (J) y (S)– de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, parados y monolingües. Está presente, también, una mujer –(L)–, caracterizada por los mismos rasgos sociológicos que los demás interlocutores. La relación que une a todos ellos es de compañeros de la asociación.

(17) [AP.80.A.1: 143-144]

1. J: ¿te vas ya/ Gerardo?
2. G: sí/ porque a las ocho he quedao con Pablo el de (( )) para irnos a correr↑ y mientras llego a casa/ [me cambio=]
3. J: [¡ay qué bien!]
4. G: = y calientoo→/// [que (( )) media horita]
5. J: [¿qué hora es?]
- (...)
6. L: ¡ah! se va AHORA a correr
7. G: me voy a casa/ mee cambio// mientras↑ me caliento↑// y a las ochoo/ me voy a casa Pablo→// [a correr=]
8. L: [(( ))]
9. G: = y a correr
10. J: ¡qué bien! oye
11. S: y a volar
12. G: ¡ventee!
13. J: ahora es que tengo el gimnasio↓ yo/// yo tendría que correr más// °(de madrugá)°
14. G: ¿más por la mañana?
15. J: yo es [que (( )]
16. G: [yo podría correr] por la mañana/ pero por no correr solo→
17. ((...))<sup>2</sup>

<sup>2</sup> Se interrumpe brevemente la grabación.

**a) Función cortés valorizadora:** invitar a realizar actividades conjuntamente.

Al haber expresado (J) una valoración positiva de la actividad que (G) está a punto de llevar a cabo, (G) le invita a que se una a él y a su amigo, esto es, a que entre a formar parte del grupo, por lo que está elevando la imagen de afiliación de éste.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Invitación formulada mediante un acto de habla exhortativo: ¡ventee! (intervención 12).

El modo verbal imperativo se suele asociar a la realización de órdenes, las cuales se entienden, por lo general, como actos no corteses. Pero la fuerza ilocutiva del imperativo en esta intervención, intensificado por los recursos prosódicos de la entonación exclamativa y el alargamiento vocálico de la *e* final, es una estrategia comunicativa empleada por el hablante para convencer al otro de que la invitación es sincera y de que realmente desea que (J) se una a ellos.

b.2) Evaluación positiva de la actuación del otro: ¡ay qué bien! (intervención 3); ¡qué bien! oye (intervención 10).

(J) realiza dos intervenciones reactivas con las que aprueba la práctica deportiva del interlocutor (G), quien informa, en el fragmento omitido de la conversación, de que corre diez kilómetros diariamente. Por tanto, al realizar estas evaluaciones positivas se está elevando la imagen de autonomía de (G), puesto que hacer deporte es sinónimo de persona saludable, ágil, activa y disciplinada.

Sintácticamente, las dos evaluaciones positivas utilizan una estructura constituida por el pronombre exclamativo *qué* + el adverbio de modo *bien*. Ambas se intensifican con recursos externos: la interjección *ay* al inicio del enunciado y el vocativo *oye* al final del mismo, de manera que se encarece la calidad o intensidad de la acción llevada a cabo por (G).

**e) Patrón interactivo:** Invitación-Rechazo indirecto justificado

Como hemos comentado, la invitación es una intervención reactivo-iniciativa, que surge tras la evaluación positiva realizada por (J) con respecto a esta actividad física. La reacción de (J) tras la invitación de (G), es un rechazo indirecto:

11. G: ¡ventee!

12. J: ahora es que tengo el gimnasio ↓ yo/// yo tendría que correr más//  
°(de madrugá)°



Decimos indirecto porque no hay una negación expresa, sino una explicación sobre sus prácticas y horarios. De esa explicación se infiere el rechazo, pero es un rechazo justificado que, además, se acompaña por un movimiento de apoyo con el que vuelve a valorar positivamente el acto de correr, como una actividad superior a la que él realiza, que es ir al gimnasio –*yo tendría que correr más* (intervención 13)–.

También resulta interesante la reacción de (G) en la intervención (16), donde parece intuirse que estaría dispuesto a cambiar la hora a la que suele ir a correr, si (J) se animara a salir con él. Esta intervención demuestra una alta estima hacia (J), reforzando su imagen de afiliación y la relación interpersonal que ambos mantienen.

Es importante analizar las respuestas de los destinatarios de las invitaciones y los ofrecimientos del corpus, puesto que se trata de actos de habla que se realizan típicamente de forma diádica, es decir, forman un par adyacente con la respuesta a los mismos. La formulación del segundo miembro del par adyacente puede llegar a alcanzar realizaciones complejas y extensas, debido al hecho paradójico de que el interlocutor que acepta una invitación/ofrecimiento no sólo se ve beneficiado, sino también amenazado: corre el riesgo de dar la impresión de que piensa en su propio provecho y se ve en la obligación de restablecer el equilibrio de las relaciones interpersonales, devolviendo el favor, en un futuro más o menos próximo, a su interlocutor (Haverkate, 1994). Ante esta complejidad, hemos de saber que, por lo general, las convenciones sociales hacen que la reacción o respuesta prioritaria sea la aceptación y el agradecimiento. En el corpus, la aceptación ha sido la respuesta más frecuente, pero no tenemos ninguna muestra de agradecimiento que las acompañe, como tampoco encontrábamos agradecimientos en los cumplidos. Además, los rechazos se dieron también en un buen número de casos, y es igualmente elevada la cifra de aceptaciones con reservas y de invitaciones y ofrecimientos desatendidos por sus destinatarios. Vuelven a repetirse, pues, los mismos tipos de patrones de interacción que observamos en los cumplidos.

En el análisis de corpus, hemos diferenciado entre *rechazos iniciales* y *rechazos ulteriores*<sup>209</sup>, siguiendo la distinción establecida por Barron (2003) para denominar a los

---

<sup>209</sup> *Initial refusals* y *subsequent refusals* en el original.

primeros rechazos que se producen en la secuencia dialógica y a los rechazos formulados con posterioridad a una negativa previa. La autora divide los rechazos iniciales, a su vez, en *rechazos rituales*, definidos como actos corteses que sólo indican la consideración del hablante hacia el oyente, y *rechazos reales*. Tras un rechazo ritual, se espera que aparezca una reoferta, puesto que el hablante tiene en cuenta que, quizá, la respuesta del interpelado no fue del todo sincera. Una vez concluido este paso, el beneficiario de la oferta podrá aceptar, rechazar o, dependiendo de los parámetros establecidos por esa cultura, volver a realizar un rechazo ritual antes de sentirse libre de, finalmente, aceptar o no el acto. Barron (2003) considera que las respuestas negativas a una oferta deben caracterizarse como actos de habla directivos, según la tipología de Searle (1976), puesto que se trata de un intento de influir en el comportamiento del interlocutor, evitando que éste efectúe el ofrecimiento. Ello las convierte en FTAs, ya que coartan la libertad de actuación del otro y, sobre todo, evitan que pueda satisfacer sus necesidades de imagen de autonomía como persona atenta que ofrece algo que (supone) agrada al otro, lo cual queda demostrado lingüísticamente en el amplio número de estrategias atenuadoras que se emplean a la hora de realizar los rechazos, como señalaremos en varias de las muestras analizadas en este epígrafe.

La realización de rechazos es, pues, una interacción complicada que requiere de negociaciones elaboradas y de maniobras con las que evitar que nuestra imagen se vea perjudicada. Además, está fuertemente vinculada a los patrones establecidos para cada cultura. Por ejemplo, estudiando el chino moderno, Gu (1990: 253) observa que la secuencia de invitar y rechazar suele repetirse tres veces antes de que el destinatario pueda aceptar la invitación. Barron (2003) explica que estudios<sup>210</sup> sobre el árabe, el hindú y el taiwanés han constatado que lo más adecuado es rechazar una oferta de comida dos veces antes de poder aceptarla, y que sólo el tercer rechazo podrá ser interpretado como auténtico. También Brown y Levinson ([1978] 1987) informaron sobre la longitud de la secuencia de ofrecer y responder al ofrecimiento en el municipio mexicano de Tenejapa.

---

<sup>210</sup> Rubin (1983), Holmes (1992), entre otros.

En otros casos, observamos en nuestro corpus que la proximidad entre los hablantes promueve el uso de respuestas cortas y directas, sin necesidad de justificar la decisión ni de emplear recursos atenuantes. Por tanto, puede afirmarse la siguiente correlación: conforme mayor sea la confianza entre los interlocutores, menor será la necesidad de uso de estrategias indirectas o atenuadoras a la hora de rechazar una invitación u ofrecimiento. A esta misma conclusión llega Félix-Brasdefer (2003a) en su estudio sobre el rechazo a invitaciones por estadounidenses y por latinoamericanos, no obstante, el autor observa que, por lo general, los rechazos en inglés se efectúan de una manera mucho más directa que los rechazos en español.

Un ejemplo de rechazo directo lo encontramos en la muestra (18), fragmento de la conversación *RV.114.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 293-306), en la que participan un matrimonio, (A) y (C) –varón y mujer de entre 26 y 55 años de edad, residentes en el municipio castellonense de Vall d’Uxó, con un nivel sociocultural bajo, albañil y ama de casa, bilingüe y monolingüe, respectivamente– y su hijo, (B) –varón menor de 26 años, castellonense, con un nivel sociocultural bajo, albañil, monolingüe–:

(18) [RV.114.A.1: 305]

1. B: TIRU RIRU/ TIRU RIRU<sup>62</sup>
2. A: ahí to’l día→ pon-/// mira→§
3. C: §**siéntate aquí** ¿no/ Jose? [o te vas→]
4. B: [noo] voy a ducharme y me voy
5. A: Jose→to(do) el día con el pantalón↓ ahí↓ con el chandal↓ y la camisa así/ ¡JA! así

<sup>62</sup> Tararea una canción.

**a) Función cortés valorizadora:** invitar a realizar actividades conjuntamente.

Tras la cena, (C) invita a su hijo a sentarse con ellos en el salón para ver juntos la televisión y compartir ese momento de descanso al final del día. Con esta invitación, (C) demuestra que valora positivamente el tiempo junto a (B), elevando la imagen de afiliación de éste.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Invitación formulada por una oración exhortativa atenuada: *siéntate aquí ¿no/ Jose? o te vas*→ (intervención 3).

El verbo *sentarse* aparece en modo imperativo, de manera que estamos ante un nuevo ejemplo de invitación directiva o reforzada. Sin embargo, en este caso se mitiga la fuerza ilocutiva del enunciado mediante el uso del apéndice modalizador *¿no?*, acompañado por el nombre propio del destinatario, *Jose*, que busca, de manera afectiva, la opinión del interpelado. Asimismo, la intervención termina con una construcción disyuntiva *–o te vas–* y entonación final mantenida, que dan la opción a (B) de rechazar la invitación más fácilmente.

Figura 18

Acto cortés valorizador: INVITACIÓN	Movimiento atenuador del acto cortés valorizador: buscar la opinión del otro	Movimiento atenuador del acto cortés valorizador: dar opciones
<b>siéntate aquí</b>	<b>¿no/ Jose?</b>	<b>o te vas→</b>

Las construcciones disyuntivas y los apéndices modalizadores<sup>211</sup> son dos estrategias muy habituales a la hora de realizar invitaciones y ofrecimientos, con el objetivo de no imponerse al interlocutor y darle opciones, de manera que se atiende a esas dos máximas de cortesía propugnadas por Lakoff (1973).

**c) Patrón interactivo: Invitación-Rechazo directo justificado**

<sup>211</sup> Fuentes Rodríguez (1990), Montáñez Mesas (2007), Brenes Peña (2009) y el *Diccionario de partículas discursivas del español* (en adelante DPDE) –entre otras fuentes bibliográficas–, diferencian dos usos fundamentales de los apéndices modalizadores: el fático y el apelativo. El primero sirve al mantenimiento de la comunicación; el segundo, a la participación activa del otro en la construcción del enunciado. Brenes Peña (2009: 398-399) apunta que los apéndices con función fática pueden ocupar cualquier lugar en el discurso, puesto que, al no esperar respuesta por parte del interlocutor y no poseer entonación marcada, apenas rompen la fluidez discursiva. Por su parte, los apéndices con valor apelativo se sitúan preferentemente al final del discurso, puesto que sí esperan respuesta y sí se entonan de una manera característica. También Montáñez Mesas (2007: 3) pone el acento en la importancia de la posición que tales partículas ocupen en el discurso, como factor primordial para el establecimiento de la función que desempeñan.

La respuesta de (B) a la intervención iniciativa de (C) es un rechazo de la invitación. La relación interpersonal madre-hijo que une a los interlocutores, la diferencia de edad entre ellos y la propia posibilidad intuida por (C) de que su hijo fuera a salir, evitan que el rechazo pueda dañar la imagen de afiliación de los interactantes. Además, (B) atenúa su respuesta con una explicación en la que se indica el motivo por el cual rechaza la invitación de su madre:

3. C: **siéntate aquí** ¿no/ Jose? [o te vas→]

4. B: [noo] voy a ducharme y me voy

En las muestras (19) y (20) observaremos un tipo de actuación comunicativa bastante similar a la de (17) y (18), consistente en proponer actividades para llevar a cabo junto al interlocutor. Se diferencian de las anteriores en que el plan no está aún decidido, sino que es posible negociar qué actividad realizar de forma colectiva y cómo realizarla. Este tipo de actividad es catalogada por Bernal (2007: 131) como una manifestación de la cortesía de grupo. En nuestro trabajo, consideramos que la reafirmación de los lazos de unión entre los miembros del grupo es una de las consecuencias directas que se obtiene mediante el uso de la cortesía valorizadora, por lo que incluimos la cortesía de grupo como una de las manifestaciones de la cortesía valorizadora, no como una categoría aparte. Al proponer realizar una actividad conjuntamente, se consolidan o se fortalecen los vínculos afectivos con el otro, puesto que se valoriza su imagen de afiliación. Tal es el caso de la muestra (19), procedente de la conversación *H.38.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 47-71)<sup>212</sup>, donde, tras conversar sobre el contenido de los bocadillos de cada uno de los participantes en la conversación, el interlocutor (D) propone ver una película de vídeo esa tarde:

(19) [H.38.A.1: 59]

1. A: por eso digo↓ te lo has preparaó tú el bocata
2. B: claro/ ¿¡iba a hacerme yo una tortilla↓ nano!/? [¡qué cojones!]

---

<sup>212</sup> Como ya hemos comentado en varias muestras anteriores, los interlocutores que participan en esta conversación son amigos que se encuentran almorzando en un parque natural. Todos ellos son varones, menores de 26 años, valencianos y monolingües. (B), (C) y (D) tienen un nivel sociocultural medio y son estudiantes; (A) tiene un nivel sociocultural alto y es profesor.

3. D: [a ver↓ esta] tarde se podía ver una  
película de video
4. B: y mañana otra (RISAS)
5. A: noo Caty/ no te envíes/ hay que descansar esta [tarde]
6. D: [no↓ pero] un- película de vídeo  
normal↓ de esas dee acción
7. A: (RISAS)
8. B: de acción<sup>52</sup> (RISAS)
9. D: de acción/ hombre/// de Bruce Li<sup>53</sup> [(RISAS)]
10. B: [Susi y Puti] se van de→ (RISAS)
11. D: yo no tengo ningún problema// hay que descansar
12. A: ¿descansar de qué↓ macho↑? ¿de no hacer nada?
13. D: dee hacer algo/// el Yeti<sup>54</sup> está estudiando↓ pues **haay que veer una película dedicada al Yeti/ ¿o no? ¿a que sí?/** y después te la contamos
14. A: ¿no iban a hacer una del Yeti↑ esta semana?
15. D: [(RISAS)=]
16. B: [(RISAS)]
17. D: = del Yeti
18. A: no↓ en serio/ la semana pasada/ o no sé cuándo

<sup>52</sup> Entre risas.

<sup>53</sup> Adaptación fonética de *Bruce Lee*.

<sup>54</sup> Apodo de C.

a) **Función cortés valorizadora:** proponer actividades para realizar conjuntamente.

La proposición de ver una película junto a sus amigos, implica que (D) disfruta del tiempo que comparte con ellos, de manera que refuerza la imagen de afiliación de todos los participantes en la conversación. Asimismo, (D) tiene en cuenta que uno de los presentes, (C), no podrá unirse al plan, puesto que tiene que estudiar. Propone entonces dedicar esta actividad en honor de (C), de manera que la imagen de afiliación de (C) también se ve valorizada, incluida en el grupo.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Propositiones realizadas por medio de dos oraciones impersonales: a) *esta tarde se podía ver una película de vídeo* (intervención 3); b) *haay que veer una película dedicada al Yeti/ ¿o no? ¿a que sí?* (intervención 13).

(D) utiliza dos construcciones impersonales para realizar su propuesta:

a) La primera de ellas con el pronombre *se* y el uso del verbo modal *poder* en imperfecto de indicativo *–podía–*. Con esta formulación, (D) atenúa su propuesta, haciéndola más indirecta y, con ello, menos impositiva o más fácil de rechazar, de manera que deja un margen amplio de decisión a sus amigos.

b) La segunda, con una estructura sintáctica formada por el verbo *haber* en presente de indicativo junto a la conjunción *que* y el verbo *ver* en infinitivo, denotando obligatoriedad o necesidad de llevar a cabo la acción expresada por el verbo en infinitivo. Esta intervención aparece reforzada por dos alargamientos vocálicos y el uso de dos apéndices modalizadores interrogativos *–¿o no? ¿a que sí?–*, que buscan dar relieve a la propuesta y conseguir la reacción del resto. Por otro lado, el argumento utilizado por (D) hace que los interlocutores se sientan más obligados a aceptar ver la película: se plantea como una subordinada consecutiva en la que la falta de cumplimiento de la proposición supondría una desconsideración de la imagen de (C), ya que (D) ha presentado la actividad como un homenaje a éste.

b.2) Movimiento de apoyo de la propuesta (vid. figura 19): *a ver↓* (intervención 3).

Previa a la propuesta encontramos esta fórmula coloquial con la que se invoca la atención a los presentes, para facilitar la aceptación de la misma. La entonación final descendente marca la pausa entre la llamada de atención y la propuesta.

b.3) Movimiento de apoyo a la propuesta: *hay que descansar* (intervención 11).

La no aceptación directa de la propuesta, lleva a (D) a realizar esta intervención en la que da una razón para que los demás se decidan a ver la película.

Figura 19

Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: llamada de atención	Acto cortés valorizador: PROPUESTA DE ACTIVIDAD CONJUNTA 1	Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: razón para aceptar la propuesta	Acto cortés valorizador: PROPUESTA DE ACTIVIDAD CONJUNTA 2
<b>a ver↓</b>	<b>esta tarde se podía ver una película de video</b>	<b>hay que descansar</b>	<b>haay que veer una película dedicada al Yeti/ ¿o no? ¿a que sí?</b>

**c) Patrón interactivo:**

La propuesta de (D) es una intervención iniciativa que da lugar a una secuencia divertida en la que los participantes evidencian la existencia de saberes compartidos sobre las prácticas y obligaciones de cada uno, fortaleciéndose la afiliación entre ellos.

(D) recibe varios tipos de respuesta:

c.1) Propuesta-Aceptación irónica/ Rechazo irónico-Insistencia en la propuesta-

∅:

3. D: **a ver↓ esta tarde se podía ver una película de video**

4. B: y mañana otra (RISAS)

5. A: noo Caty/ no te envicies/ hay que descansar esta [tarde]

Una contestación irónica por parte de (B) en la intervención (4), donde no queda claro si se está aceptando o no la proposición, y una negativa con cierto contenido burlesco, puesto que (A) da a entender que el tipo de película que (D) quiere ver es una película pornográfica. Ante estas respuestas, (D) se ve en la necesidad de explicar sus verdaderas intenciones, con el fin de salvaguardar su propia imagen, pero su intervención es aprovechada por el interlocutor (B), quien continúa bromeando acerca del tipo de película que (D) estaba proponiendo ver con sus amigos. Las risas de todos los participantes en la conversación demuestran que estas bromas sólo contribuyen a crear un clima relajado y divertido, sin que el hablante se sienta realmente amenazado.



En la intervención (11), (D) aporta una razón que puede llevar a los demás a convencerse de aceptar la propuesta, pero es desestimada por (A) en (12). Por este motivo, (D) defiende su razonamiento anterior y vuelve a repetir la propuesta, planteándola ahora como un homenaje a uno de sus amigos. Tras esta intervención (13), se produce un cambio de tema, de manera que la propuesta queda desatendida y desconocemos si, finalmente, fue realizada o no por el grupo.

Otra propuesta de realizar actividades en grupo puede verse en (20) (*J.82.A.1*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 166-189), donde el interlocutor (V) –varón de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural alto, monolingüe, funcionario, residente en el municipio valenciano de Alboraya– plantea al resto de los presentes la posibilidad de ir a la bodega que (S) –varón valenciano de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural alto, bilingüe, funcionario– está construyendo, para hacer una reunión de amigos y jugar a las cartas. En este caso, la propuesta no se formula como una consecuencia, sino como el resultado de una condicional:

(20) [J.82.A.1: 181]

1. S: no↓ noo↓ he comprado de todo/ Jumilla// Rioja/ ee/ Requena Utiel/ [Requena<sup>73</sup>
2. V: [allí nos iremos]  
a hacer→//[oye]
3. G: [un saldo]/ [un saldo]
4. S: [¡qué vaa!/ ¿saldo?]
5. V: OYE/ oye por cierto↓ no estaría mal ¿a vosotros os dejan alguna veez/ de solteros↑  
[por ahí?]
6. A: [OYE]/ oye↓ ¿a que en Tuéjar<sup>74</sup> noo hacen– no [hace (( ))]
7. V: [si os dejan de solteros↑]// [¡Ángel!]
8. A: [¿pero tú  
qu’] [estás (( ))]
9. J: [porque la bodega// (( ) que compres tres barrilitos tuyos y los (( )]
10. V: ¿eh?
11. G: en Tuéjar los pajares son para [otra cosa/ hombre]
12. S: [tambiéen]// también compraré algún barrilito/ p(e)ro de  
momento botellas// de momento botellas/ las voy dejando allí// y después ya/ poquito a  
poquito

13. V: **Ángel/ si a estos los dejan de solteros→/ pues vamos a hacer una timba allí↓  
algún día**
14. S: estos que se jodan (RISAS)// oye ¿cómo va la vida?
15. V: pero no los dejarían
16. G: bien/ yoo/ como tengo noticias [tuyas=]

<sup>73</sup> Pueblo de Valencia (comarca de Requena-Utiel).

<sup>74</sup> Pueblo de Valencia, perteneciente a la comarca de los Serranos.

a) **Función cortés valorizadora:** proponer actividades para realizar conjuntamente.

El hecho de que (V) proponga a sus amigos hacer una reunión en el pueblo donde (S) está construyendo una bodega, denota el aprecio que siente hacia ellos, el gusto por los ratos compartidos. En consecuencia, valoriza la imagen de afiliación de los interlocutores.

b) **Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Propuestas formuladas por medio de dos construcciones condicionales: *si os dejan de solteros*↑ (intervención 7); **Ángel/ si a estos los dejan de solteros→/ pues vamos a hacer una timba allí↓ algún día** (intervención 13).

(V) trata de realizar una propuesta a los demás interlocutores, quienes conversan acaloradamente sobre la bodega de (S), pero ésta queda truncada en la intervención (7), al notar que no tiene la atención del grupo. Volverá a intentarlo en (13), utilizando de nuevo una construcción condicional, de manera que se plantea la propuesta como una situación hipotética que podría llevarse a cabo si se cumplen una serie de requisitos, en concreto, si los interlocutores casados reciben el permiso de sus esposas. Esta formulación resulta cómica, ya que todos son hablantes adultos, y crea alianza con el otro interlocutor soltero del grupo, Ángel, propietario del lugar en donde tendría lugar el encuentro entre los amigos. Por este motivo, (V) quiere saber su opinión, y, en la intervención (13), focaliza en él la propuesta.

b.2) Recursos atenuadores: *algún día* (intervención 13).

La vaguedad del complemento circunstancial utilizado por (V) para determinar cuándo podría llevarse a cabo su propuesta, evita una amenaza a la imagen de autonomía del propietario de la casa y del resto de los interlocutores, puesto que les da una mayor facilidad para responder aceptando o rechazando y para decidir en qué momento podría tener lugar el encuentro.

b.3) Movimientos de apoyo de las propuestas (vid. figura 20):

b.3.1) Llamadas de atención: *oye* (intervención 2); *OYE/ oye por cierto*↓ (intervención 5); *¡Ángel!* (intervención 7); *¿eh?* (intervención 9); *Ángel* (intervención 10).

(V) trata de captar la atención de los presentes, que se encuentran divagando sobre cómo ha de construir y formar (A) su bodega. Para ello, emplea los siguientes recursos: a) imperativo sensorial *oye*, intensificado en algunos casos por reduplicación o por pronunciación con un tono de voz elevado; b) locución adverbial *por cierto*, que significa “[a] propósito, viniendo al caso de lo que se dice” (DRAE); c) uso del nombre propio de uno del propietario de la bodega donde tendría lugar el encuentro *–Ángel–*, intensificado en la intervención (7) por la entonación exclamativa; y d) apéndice modalizador *¿eh?*, para pedir la reacción de los demás interlocutores.

b.3.2) Manifestación de agrado: *no estaría mal* (intervención 5).

(V) hace expresa su satisfacción y buena disposición para llevar a cabo la actividad que propone. De esta manera, predispone favorablemente a la audiencia. El uso del condicional simple en esta locución verbal platea la situación como una hipótesis que los hablantes pueden decidir si quieren aceptar o no.

b.3.3) Búsqueda de información relevante para formular o no la propuesta: *¿a vosotros os dejan alguna vez/ de solteros*↑ [*por ahí?*] (intervención 5).

Para asegurarse de que su propuesta puede ser viable y conseguir la aceptación de los demás interlocutores, (V) pregunta primero por la disponibilidad de estos. Todos son adultos que, en teoría, no deberían necesitar el permiso de alguien para quedar con sus amigos, por lo que su imagen de autonomía, en la que, según algunos estudios (cf. § 3.3), el orgullo masculino ocupa un lugar muy relevante, estaría en peligro si, por la

razón apuntada por (V), alguno de ellos no pudiera asistir al encuentro. Por tanto, (V) utiliza estratégicamente el lenguaje para favorecer el éxito de la propuesta.

Figura 20

<p>Acto cortés valorizador truncado: INICIO DE UNA PROPUESTA DE ACTIVIDAD CONJUNTA 1</p> <p><b>[allí nos iremos] a hacer→</b></p>
<p>Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: llamadas de atención</p> <p>a) oye b) OYE/ oye por cierto</p>
<p>Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: manifestación de agrado</p> <p><b>no estaría mal</b></p>
<p>Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: preparación del terreno</p> <p>↓¿a vosotros os dejan alguna vez/ de solteros↑ [por ahí?]</p>
<p>Acto cortés valorizador truncado: INICIO DE UNA PROPUESTA DE ACTIVIDAD CONJUNTA 2</p> <p><b>[si os dejan de solteros↑]//</b></p>
<p>Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: llamadas de atención</p> <p>a) [¡Ángel!] b) ¿eh? c) Ángel</p>
<p>Acto cortés valorizador completo: PROPUESTA DE ACTIVIDAD CONJUNTA</p> <p><b>si a estos los dejan de solteros→/ pues vamos a hacer una timba allí↓ algún día</b></p>

c) *Patrón interactivo*: Propuesta-Rechazo discriminatorio.

Los interlocutores se encuentran hablando sobre la bodega que (S) está construyendo, y este tema da una idea a (V), quien realiza una intervención iniciativa en

(2) que acaba dejando truncada para reformularla como una propuesta a sus amigos. Para ello, en (5) lanza una pregunta con la que va preparando el terreno. Sin embargo, encontramos una escisión conversacional en la que los demás interlocutores continúan hablando sobre cómo debe ir completando (S) su bodega, de manera que (V) se ve en la necesidad de llamar la atención del auditorio en tres ocasiones, hasta conseguir completar su proposición en la intervención (13).

La propuesta de (V) recibe únicamente la respuesta de (S), el propietario de la bodega, una respuesta afirmativa en cuanto al deseo de hacer esa reunión con (V), pero descortés para el resto de los implicados, quienes, al estar casados, pierden el poder de decisión:

13. V: **Ángel/ si a estos los dejan de solteros→/ pues vamos a hacer una timba allí↓ algún día**

14. S: estos que se jodan (RISAS)// oye ¿cómo va la vida?

15. V: pero no los dejarían

Por tanto, la respuesta de (S) genera alianza con (V), pero es un rechazo de la propuesta de éste y una provocación para el resto de los amigos allí presentes, como lo es también la reacción de (V) en (11), donde afirma que no conseguirían la aprobación de sus parejas para poder hacer un encuentro de este tipo. Las risas atenúan el carácter descortés de estas intervenciones, dándole un tono jocoso que, más que dañar la imagen, buscan la reacción de los demás y la aceptación de la propuesta.

Junto a la función cortés valorizadora de invitar a realizar actividades conjuntamente, documentamos otros tipos de invitación, consistentes en alentar a pasar adentro, como veíamos en la muestra número (11) y como puede verse también en (37), en la que los interlocutores invitan a entrar en la casa o en el espacio físico en el que está teniendo lugar la conversación y, con ello, a formar parte del grupo.

Por último, hemos registrado también invitaciones de tipo económico, como en (21) (conversación *EL.116.A.1*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 307-320), que tiene lugar durante la visita de (B) –mujer de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, valenciana, monolingüe, comerciante– a la casa de su prima, la

interlocutora (A) –mujer de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural medio, valenciana, monolingüe, esteticien– y la hija de ésta –(C), mujer menor de 26 años, con un nivel sociocultural medio, valenciana, monolingüe, estudiante universitaria–, a las que pretende agasajar con unos pasteles:

(21) [EL.116.A.1: 317-318]

1. A: estáte quieta/ Sonia<sup>21</sup>
2. B: **te dejo esto** [(( ))]
3. C:                    [((eso))]/ ¿pa(ra) qué?
4. B: ¡AY CALLA↓ por favor!
5. A: ¡DONA↓<sup>22</sup> QUE SÍ!§
6. C:                    § ¡ay! esto es mío
7. A: [(( ))]
8. B: [CALLA↑] CALLA↑ CALLA↑ que no me des NADA/ que no me des nada
9. A: ¿cuál es el tuyo? este y este<sup>23</sup>§
10. C:                    § sí
11. A: y este§
12. C:                    § sí
13. A: estos tres
14. B: este es el mío§
15. C:                    § ((sí))
16. B: me lo llevo porque no es [mío=]
17. A:                    [hombre] ((lo que quieras))
18. B: ((porque)) si no te lo dejaba/// [bueno (( ))]
19. C:                    [(( ))] a lo mejor me pinto hasta con mi esmalte<sup>24</sup>§

<sup>21</sup> B se va y quiere dejar todos los pasteles que ha traído. A se lo impide.

<sup>22</sup> Valenciano, «mujer».

<sup>23</sup> Se refiere a los pasteles.

<sup>24</sup> Se inicia el tópico conversacional referido a la suegra o a la cuñada de B.

**a) Función cortés valorizadora:** agasajar al otro.

La interlocutora (B) había comprado una bandeja de pasteles para tomar café con su prima y, al marcharse de la casa, insiste en regalárselos. Se genera, entonces, una secuencia cortés ritualizada de negociación sobre la aceptación o rechazo del regalo, en

la que (B) cumple con su rol de familia y de invitada, reforzando su imagen de autonomía y la imagen de afiliación de (A) y de (C).

Hacer regalos, es una manera de ofrecer un bien material al otro. El verbo regalar está definido en el DRAE como “[d]ar a alguien, sin recibir nada a cambio, algo en muestra de afecto o consideración o por otro motivo”. Cuando alguien se comporta de manera desprendida con el otro, en el sentido de que comparte con él lo que tiene, le hace obsequios o acarrea con los gastos económicos de un bien disfrutado comúnmente, su actuación no sólo tiene un impacto positivo en su propia imagen de autonomía, sino también en la imagen de afiliación de la persona a la que ofrece su generosidad.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Invitación expresada a través de una oración enunciativa afirmativa: *te dejo esto* (intervención 2).

(B) no deja opciones a (A) para decidir si quiere quedarse con los pasteles o no, puesto que, directamente, realiza esta intervención aseverativa formada por el verbo performativo *dejar* y el pronombre demostrativo neutro singular *esto*, que alude de forma imprecisa a la realidad que representa, con el objetivo de favorecer la aceptación del regalo.

b.2) Negociación del acuerdo: a) ¡AY CALLA↓ *por favor!* (intervención 4); b) CALLA↑ CALLA↑ CALLA↑ *que no me des NADA/ que no me des nada* (intervención 8).

Estas dos intervenciones supondrían, desde un punto de vista puramente formal y semántico, dos intervenciones descorteses, ya que, categóricamente, desacreditan las opiniones y deseos de (A) y le niegan el derecho a la palabra. Sin embargo, puestas en contexto, comprobamos que el objetivo fundamental que hay detrás de esta secuencia es obsequiar al otro, por lo que no existen amenazas a la imagen y la insistencia no genera efectos descorteses, sino todo lo contrario.

El rechazo indicado reforzado con *ay*, la pronunciación marcada de algunas palabras y sílabas, la entonación descendente y ascendente tras los verbos, el uso del modo imperativo, la fórmula de cortesía *por favor* y las repeticiones, intensifican la

fuerza ilocutiva de los enunciados, buscando persuadir a las destinatarias de los mismos, para que acepten los dulces y no le den nada a cambio.

c) Explicación de la decisión final de no regalar los pasteles a (A): *me lo llevo porque no es mío* (intervención 16); *porque si no te lo dejaba* (intervención 18).

Estas dos intervenciones nos demuestran que la negociación del acuerdo respondía a una secuenciación ritualizada por la situación comunicativa: el momento final de la visita, previo a la despedida, la relación entre las interlocutoras, los roles de anfitriona e invitada, etc., marcaban la necesidad de hacer uso de la cortesía valorizadora. Sin embargo, comprobamos que, en realidad, (B) no tenía la intención de regalar los pasteles, puesto que no son suyos, aunque deja claro que se los regalaría si de ella dependiera.

### c) **Patrón interactivo:**

El esquema del patrón interactivo seguido en esta secuencia es un claro ejemplo de uso de la insistencia cortés ritualizada:

#### c.1) Rechazo previo-Invitación-Rechazo:

1. A: estáte quieta/ Sonia
2. B: **te dejo esto** [(( )]
3. C: [(eso)]/ ¿pa(ra) qué?

Insistencia de (B) por congraciarse con (A) y con (C), mediante una invitación que recibe el rechazo de (C) y que, curiosamente, va precedida por un rechazo de (A), de manera que ésta predecía ya el tipo de comportamiento cortés que iba a tener su invitada.

Los rechazos generan nuevas intervenciones reactivo-iniciativas en las que (B) reitera sus intenciones, seguidas por la insistencia de (A) para tratar de impedirselo y no abusar de su generosidad:

#### c.2) Insistencia en la invitación-Insistencia en el rechazo:

4. B: ¡AY CALLA↓ por favor!



5. A: ¡DONA↓<sup>22</sup> QUE SÍ!§

Para dar fuerza a los enunciados, también (A) se sirve de recursos intensificadores, como el modo verbal imperativo y el nombre propio del destinatario de la orden en la intervención (1) *–estáte quieta/ Sonia–* o la pronunciación marcada, el marcador discursivo afectivo seguido por tono descendente y la entonación exclamativa en la intervención (5) *–¡DONA↓ QUE SÍ!–*. Finalmente, (B) se lleva la bandeja de pasteles.

Recopilando la secuencia reproducida en (21), encontramos un nuevo caso de negociación por el acuerdo, para la cual los hablantes hacen uso de estrategias intensificadoras. Es cortés valorizadora porque cumple la función de beneficiar materialmente al otro, y ese cometido produce efectos positivos sobre la imagen de los implicados: la elevación de la imagen de afiliación de la anfitriona y la elevación de la imagen de autonomía de la invitada. Fruto de esta situación es el refuerzo de las relaciones interpersonales entre las interlocutoras.

En referencia a las ofertas u ofrecimientos<sup>213</sup>, Leech (1983) los describe como ejemplos de enunciados intrínsecamente corteses de cuyo resultado se ha de beneficiar el oyente. Sin embargo, Brown y Levinson ([1978] 1987) y Chodorowska-Pilch (2002, 2003) opinan que tanto la imagen del hablante como la del oyente se pueden ver amenazadas con las ofertas. La del hablante, porque al ofrecer se está comprometiendo a hacer algo; la del oyente, porque no sólo puede verse beneficiado, sino que se encuentra en una situación que coacciona su libertad de acción –principio que sería también aplicable a las invitaciones–, ya que le “obliga” a tomar una decisión complicada en la que su imagen de afiliación se encuentra entre el juego de parecer abusador si acepta la oferta o desagradecido si la rechaza. Sin embargo, la explicación a esta doble interpretación valorizadora/amenazadora del ofrecimiento se debe, ciertamente, al tipo de cultura y corpus utilizado por los autores. En el caso de Chodorowska-Pilch (2002, 2003), sus estudios analizan ofrecimientos recogidos en agencias de viaje, lo que conlleva una

---

<sup>213</sup> Chodorowska-Pilch (2002) propone emplear el término *ofertas* cuando se aprecie un carácter más transaccional que interpersonal en éstas, como puede ocurrir con las ofertas realizadas por un dependiente a su cliente. No obstante, manejaremos indistintamente ambos términos en nuestro trabajo, por considerarlos sinónimos.

serie de circunstancias especiales, como la inexistencia de una relación previa entre los interlocutores, el empleo de un registro de habla más formal y la persecución de unos fines puramente transaccionales.

Consideramos que en las situaciones de mayor inmediatez comunicativa, como las de nuestras conversaciones, sería difícil llegar a interpretar un ofrecimiento como un acto potencialmente dañino, puesto que prima el efecto generador de alianza entre los interlocutores sobre el efecto de amenaza (Ferrer y Sánchez Lanza, 2002: 89). De hecho, para Hernández Flores (2002: 162) la primera función del ofrecimiento consiste en “destacar las imágenes de los hablantes (por ser una manifestación de generosidad y atención)”. Otras funciones que también puede cumplir el ofrecimiento son la contribución a la actividad social de la conversación, “pues realizar ofrecimientos supone una forma de prolongar y animar la charla” y la función mitigadora, consistente en “reparar un posible daño a la imagen” (Hernández Flores, 2002: 162).

Será el contexto discursivo el que determine el papel desempeñado por cada ofrecimiento pero, en cualquier caso, este tipo de actuaciones comunicativas estimulan el refuerzo de la afinidad entre los interlocutores y sirven como marcadores de solidaridad entre los miembros de una comunidad cultural. Prueba de ello es que, al igual que ocurría con los cumplidos, los ofrecimientos se convierten, con frecuencia, en intercambios rituales obligatorios entre los miembros de una cultura, puesto que ciertas situaciones comunicativas favorecen u obligan a su aparición, como es el caso de los ofrecimientos realizados por el anfitrión a los huéspedes, o los ofrecimientos que se realizan cuando se saca comida o bebida delante de otra persona. Por tanto, al realizar una oferta en una situación prioritaria, estaremos favoreciendo la buena marcha de las relaciones sociales y, como señala Dumitrescu (2004: 267), reafirmando nuestra pertenencia a unos determinados esquemas de conducta y códigos de valores.

Con la posible intención de evitar cualquier tipo de actuación que acabe degradando nuestra imagen o la del otro, Haverkate (1994: 73) y Ferrer y Sánchez Lanza (2002: 90) indican un patrón interactivo de actuación cortés en algunas culturas, consistente en la negociación del acuerdo: la primera respuesta del interlocutor, tras una

invitación o un ofrecimiento, es el rechazo, ya que éste no desea abusar de la amabilidad de la otra persona ni molestarla. Se espera la insistencia en la invitación/ofrecimiento, momento en que el destinatario se sentirá libre de aceptar o no, puesto que podrá comprobar si la intervención iniciativa viene más forzada por el compromiso que por la verdadera voluntad del hablante. Ambas opciones, aceptación o rechazo, suelen aparecer acompañadas por movimientos de apoyo intensificadores o atenuadores, que justifiquen la respuesta o aseguren su veracidad. En este sentido, si el primer interlocutor insiste en que el segundo acepte y éste, a su vez, insiste en no aceptar, la secuencia podría llevar a un proceso, en teoría, infinito.

Este tipo de comportamiento discursivo motiva la diferenciación establecida por Barron (2003: 127-128) entre *ofertas iniciativas* y *reofertas*<sup>214</sup> –denominadas *renovación de la oferta*<sup>215</sup> por Schneider (2000)–, dependiendo de si se trata del primer enunciado en el que se realiza una oferta o si ha habido ya algún enunciado previo donde se ofreciera esa misma realidad. Dentro de esta clasificación, es preciso diferenciar también entre *reofertas rituales* o *reofertas reales*: la distinción estriba en que las primeras no son ofertas sinceras, sino que requieren de su reiteración para que el destinatario pueda o deba aceptarlas. Barron (2003) afirma que este patrón interactivo de la insistencia es más frecuente en algunas culturas que en otras. En el caso concreto del corpus que estamos analizando, predomina el número de ofertas iniciativas sobre las reofertas y, por otro lado, interpretamos todas las reofertas estudiadas como reofertas reales, muy probablemente por la coloquialidad que caracteriza a estas conversaciones.

Un ejemplo de reoferta real tras un rechazo previo a la aceptación lo encontramos en la conversación *L.15.A.2* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 81-121), que tiene lugar en el domicilio particular de la interlocutora (E) –mujer valenciana menor de 26 años, con un nivel sociocultural medio, estudiante, monolingüe–, quien muestra preocupación por la salud y bienestar de su invitada, la interlocutora (L) –mujer residente en el área metropolitana de Valencia, menor de 26 años, con un nivel sociocultural medio, estudiante, monolingüe–, a la que ofrece tomar un yogur natural que quizá consiga mejorar su dolor de estómago. Ante la negativa de (L) a tomarse el yogur, (E) vuelve a

---

<sup>214</sup> *Initiative offers* y *reoffers* en el original.

<sup>215</sup> *Offer renewals* en el original.

ofrecerle una solución, iniciándose una nueva serie de intervenciones sobre este otro producto ofrecido: una medicina contra las indigestiones de comida. El interlocutor (G) –hombre residente en el área metropolitana de Valencia, menor de 26 años, con un nivel sociocultural medio, albañil, monolingüe, novio de (L) y amigo de (E)– también se encuentra presente en la situación comunicativa y colabora con la actividad argumentativa:

(22) [L.15.A.2: 107]

1. E: [no soy tan rara]/ no soy tan rara↓ entonces yo qué sé/// **cómete el yoguor/ ahí tienes natural<sup>5</sup>**
2. L: no tía no/ si lo que no quiero es comer/ yo creo que es→/peor
3. E: sí↓ bueno§
4. G: § cómete el yogur/ que ella lo que quiere ess las tapas paraa los vasos
5. L: ¿sí?
6. E: si lo hago por las tapas/ no por otra cosa/ no creas que lo hago porque quiera que te comas el yogur↓ [¿¡qué te iba a decir!?=]
7. G: [¿¡por qué te crees que lo iba a decir!?] (ENTRE RISAS)
8. E: = yo tengo una cosa/ es que yo no sé si te duele el estómago o qué tienes/ yo tengo una cosa que va superbién/ lo tomas con agüita y se te pasa
9. L: mm
10. E: **¿te lo saco?**§
11. G: § ¿tú sa- tú sabes lo que le pasa a esta?
12. E: eso [no perjudica y es superbueno=]
13. L: [¡qué va!/ nada/ no]
14. E: = **pues come**§
15. L: § ¡JO(D)ER! DESDE QUE ME HE COMÍO UNA PALMERA↑  
ESTOY LLEVANDO- YA A LAS- A LAS SIETE
16. E: lo que te digo es como si fueraa/ como si fueraa
17. L: tengo el estómago todo revuelto
18. G: ¿y tú cuándo no tienes el estómago todo [revuelto? explícamelo a mí]
19. L: [a veces]
20. E: ¿¡no te lo digo!? que lo saco  
[...]
21. L: [¿QUÉ no lo encuentras Enma?]
22. E: sí noo↓ son sobrecitos ama[rillos]

23. L: [amarillos] sí// eso es lo que se toma el padre de Gabriel

<sup>5</sup> E se dirige a L, la cual, por medio de un gesto, manifiesta su dolor de estómago. Este hecho facilita el cambio de tópico.

**a) Función cortés valorizadora:** ayudar al otro.

Se suceden una serie de intervenciones en las que (E) ofrece soluciones a (L) para mejorar su malestar de estómago –como nos indica la nota al pie del texto–, soluciones que podrían considerarse no sólo como ofrecimientos, sino también, en cierto sentido, como recomendaciones.

La intención primera de (E) es ayudar a su invitada a sentirse mejor, por lo que está cumpliendo con su rol social de amiga y de anfitriona, fortaleciendo la alianza entre ambas. Por este motivo, podríamos calificar sus acciones como + prioritarias, puesto que está respondiendo a ciertas obligaciones derivadas del gesto de dolor de (L) y de su papel de dueña de la casa y amiga.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Ofrecimientos realizados por medio de:

b.1.1) Oraciones exhortativas: *cómete el yoguurr* (intervención 1); *pues come* (intervención 14).

El uso del modo verbal imperativo en las intervenciones (1) y (14) tiene como fin inducir al oyente a que actúe por su propio bien, creando, a su vez, la sensación de que el emisor así lo desea y prefiere. Es decir, las órdenes funcionan aquí como ofrecimientos, sin que el beneficiario se sienta excesivamente coaccionado, puesto que el ambiente distendido y la relación de confianza que une a las interlocutoras permiten estos empleos<sup>216</sup>.

---

<sup>216</sup> En este sentido, recuérdese la máxima sugerida por Labov y Fanshel (1977) acerca del uso de fórmulas indirectas a la hora de realizar peticiones: “[t]he greater the right of the speaker to ask and the greater the obligation of the hearer to comply, the less the motivation for the use of indirectness” [conforme mayor sea el derecho del hablante a solicitar algo y mayor sea la obligación del oyente a cumplir con esa solicitud, menor necesidad habrá de usar la indirección]. Traslada esta máxima al ámbito de las ofertas, podemos decir que cuantas más convenciones sociales se den en un determinado contexto favorable a la aparición de ofrecimientos, menor será la probabilidad de que el hablante recurra al uso de fórmulas indirectas, tal y como constatan Félix-Bradefér (2003a) y Barron (2005a) en sus estudios.

Por otro lado, destacamos el valor enfático del alargamiento vocálico de la *u* en el complemento directo de la intervención (1): *yoguur*.

b.1.2) Estructuras interrogativas: *¿te lo saco?* (intervención 10).

Con esta pregunta, (E) propone a (L) buscarle la medicina de la que está hablando, pero busca la confirmación de la destinataria antes de efectuar el ofrecimiento. Por tanto, nos encontramos con un ofrecimiento indirecto, según la taxonomía establecida por Chodorowska Pilch (2002), para quien, en general, los ofrecimientos directos se realizan utilizando verbos performativos, entre los que destaca el verbo *ofrecer*, que genera estructuras sintácticas en las que el hablante funciona como sujeto y el oyente como objeto<sup>217</sup>. Por su parte, las ofertas indirectas se valen de recursos como la pregunta<sup>218</sup>, con la que se trata de preparar el terreno y mitigar la oferta, para no imponer la propia voluntad al interlocutor y permitirle un margen de actuación.

En conjunción con la pregunta o en oraciones enunciativas afirmativas, el hablante puede recurrir también al uso de tiempos verbales como el condicional, el pretérito imperfecto, el futuro o el modo subjuntivo, que actúan de mitigadores gramaticales: “¿Le gustaría que le traiga algo para tomar?”, “Quería ofrecer mi ayuda, por si la necesitáis”, “Traeré unas almendras para el picoteo”, “Me hubiera gustado tener más refrescos, pero sólo me queda Coca-Cola y Nestea”. Por medio de estos usos verbales, el hablante se aleja del presente y/o de sus intervenciones, con el propósito de no afirmar el enunciado y, así, mostrar una actitud respetuosa hacia el oyente, atenuando la fuerza de la oferta<sup>219</sup>.

b.2) Movimiento de apoyo a los ofrecimientos (vid. figura 21): estrategia pragmalingüística de intensificación de las razones por las que el otro debe aceptarlos: a) *yo tengo una cosa que va superbién* (intervención 8); b) *eso no perjudica y es superbueno* (intervención 12); c) *¿ino te lo digo!?* (intervención 20).

<sup>217</sup> Algunos ejemplos de ofrecimiento directo podrían ser los siguientes: “Te ofrezco un vasito de vino”, “Os ofrezco mi casa, si la queréis”, “Sólo te puedo ofrecer unas aceitunas, lo siento, tengo que ir al supermercado” –fíjense que incluso, en este último ejemplo, el hablante se disculpa por no poder congratular mejor a su invitado.

<sup>218</sup> Las preguntas encabezadas por el verbo *querer* reciben el nombre de *question wish* en inglés (Barron 2005b: 527).

<sup>219</sup> En su estudio sobre las invitaciones en el País Vasco, Ruiz de Zarobe (2000/2001) observa que el verbo en presente se utiliza especialmente en contextos en los que la distancia social entre los interlocutores es menor, mientras que el condicional aparece cuando la distancia es mayor.

a) Previendo un posible rechazo del ofrecimiento, (E) realiza una ampliación del mismo, valorando positivamente las cualidades del producto ofrecido por medio del adverbio de modo *bien*. Dicho adverbio aparece intensificado por el prefijo *super-*, que significa “en grado sumo”.

b) (E) continúa aportando una serie de razones que aluden a la conveniencia de que (L) acepte el ofrecimiento: no produce efectos secundarios –algo que podría llevarle a rechazar la medicina– y es *superbueno*, esto es sano, eficaz, útil, intensificado el adjetivo por medio del prefijo *super-*. Por tanto, (E) sigue ponderando las cualidades positivas de la medicina que está ofreciendo a (L), buscando desarmar los posibles argumentos que pudiera utilizar ésta para rechazar la solución a sus problemas.

c) Con esta fórmula introductoria apelativa, (E) expresa intensificadamente llevar la razón, lo cual ayuda a que (L) se convenza definitivamente de que debe aceptar el ofrecimiento. Esta actitud no ha de considerarse como descortés, puesto que el cumplimiento del acto de habla tiene como fin último conseguir el bienestar del otro.

Lingüísticamente, (E) emplea una pregunta acompañada por entonación exclamativa, con la que maximiza la idea de que es lógico que (L) tome el medicamento. En dicha pregunta se introduce el pronombre personal de segunda persona del singular *te*, de manera que la apelación al receptor se encuentra marcada morfológicamente.

b.3) Movimiento de apoyo al acto cortés valorizador (vid. figura 21): refuerzo del ofrecimiento por medio de una recomendación: *lo tomas con agüita y se te pasa* (intervención 8).

(E) recomienda a (L) que se tome la medicina que le está ofreciendo para aliviar su dolencia estomacal. Estamos aquí ante un ejemplo de consejo o recomendación con fines corteses valorizadores (vid. § 5.2.6), ya que el único objetivo de (E) consiste en recomendar un remedio a (L) que le puede beneficiar, por lo que este tipo de

intervención consigue el refuerzo de los lazos de afiliación entre los interlocutores. Dicha recomendación está supeditada al acto principal de esta secuencia dialógica, el ofrecimiento, por lo que depende de un movimiento mayor.

El sustantivo *agua* está modificado por el sufijo apreciativo *-ita*. El uso del diminutivo es una estrategia verbal muy habitual para minimizar la importancia de lo ofrecido y/o hacer más atractiva la oferta, de manera que se favorezca la aceptación. En este caso, (E) minimiza los inconvenientes o molestias que puede suponer tomarse la medicina. En otros casos, consiste en la disminución del valor del ofrecimiento, haciendo ver que se trata de un acto de poca importancia que se puede llevar a cabo sin grandes complicaciones; es decir, el hablante tiende a reducir el coste de los ofrecimientos y de las invitaciones para evitar que el oyente se sienta en deuda, de modo que le sea menos descortés aceptar la oferta/invitación<sup>220</sup>.

En cuanto a los límites estructurales de los actos corteses valorizadores analizados en esta muestra, nuevamente encontramos al acto principal acompañado por una serie de movimientos de apoyo (vid. figura 21):

Figura 21

<p>Acto cortés valorizador: OFRECIMIENTO 1</p> <p><b>cómete el yoguur/ ahí tienes natural</b></p>
<p>Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: explicación que trata de favorecer la aceptación de un nuevo ofrecimiento</p> <p><b>yo tengo una cosa que va superbién</b></p>

<sup>220</sup> Junto a este tipo de función valorizadora con la que se emplea el diminutivo, Murillo Medrano (2003: 141) y Placencia (2005: 590) nos informan de que este recurso puede ser utilizado también con fines mitigadores: por ejemplo, como mecanismo atenuador de un acto exhortativo –“Espera un segundo”–, de una crítica –“Está más gordita que antes”– o de un acto directivo –“Dame un vasito de agua”, “Invítame a una cervecita”, “Regálame un poquito”. En todos estos casos, la aparición del diminutivo tiene como fin minimizar la amenaza que estos actos conllevan para la imagen de los interlocutores, de manera que el hablante no resulte tan impositivo ni descortés y que el oyente sienta que su libertad de actuación no está siendo del todo coaccionada o vulnerada. Los posibles conflictos se superan, pues, en aras de una relación de cordialidad, de afectividad, amistad y solidaridad (Murillo Medrano, 2003). Por este motivo, Ledezma y Obregón (1990) –cit. en Placencia (2005)– proponen la denominación de *diminutivo de cortesía*.

En ocasiones, el diminutivo también puede servir de intensificador descortés, como en ejemplos del tipo “Estaba de simpaticuita hoy tu hermana” o “Te he dicho que me des el papelito”, denotando ironía, en el primer caso, y enfado, en el segundo.



Petición indirecta de más información sobre sus dolencias, para poder proporcionarle la solución que necesite:  <b>es que yo no sé si te duele el estómago o qué tienes</b>
Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: recomendación  <b>lo tomas con agüita y se te pasa</b>
Acto cortés valorizador: OFRECIMIENTO 2  <b>¿te lo saco?</b>
Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: explicación que trata de favorecer la aceptación de lo ofrecido  <b>eso no perjudica y es superbueno</b>
Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: explicación que trata de favorecer la aceptación de lo ofrecido  <b>lo que te digo es como si fueraa/ como si fueraa</b>
Acto cortés valorizador: OFRECIMIENTO 3  <b>pues come</b>

La intención del hablante, al acompañar su ofrecimiento con recomendaciones, preguntas indirectas, exaltación de las cualidades de lo ofrecido, etc., es favorecer la aceptación del otro y, de esta manera, poder ayudarle.

**c) Patrón interactivo:**

Siguiendo la terminología de Barron (2003), las intervenciones de (E) consisten en realizar *ofertas iniciativas* y *reofertas reales* a (L), como reacción al gesto de dolor que ésta ha realizado y del cual se nos informa en la nota al pie. Las respuestas de (L) son *rechazos iniciales rituales* a los ofrecimientos, y ello provoca nuevas iniciativas de (E), bien tratando de convencerle de que acepte sus ofrecimientos, bien con otras propuestas. La insistencia de (E) no ha de entenderse como una forma de imponer su propia voluntad sobre la de la interlocutora, sino como un acercamiento cortés a ésta, la

búsqueda de su bien. La relación interpersonal que las interlocutoras mantienen permite tal comportamiento, puesto que en situaciones formales, probablemente no aparezca esta insistencia. Nos encontramos aquí con un ejemplo de patrón interactivo insistente cortés valorizador.

Decimos que los rechazos de (L) son rituales porque, al final del diálogo, observamos una aceptación final. Para evitar que el primero de los rechazos pueda dañar la imagen de su interlocutora y su imagen propia, (L) emplea una serie de estrategias atenuadoras, que detallamos a continuación:

c.1) Oferta iniciativa-Rechazo inicial real:

1. E: [no soy tan rara]/ no soy tan rara↓ entonces yo qué sé/// **cómete el yoguur/ ahí tienes natural**
2. L: no tía no/ si lo que no quiero es comer/ yo creo que es→/peor
3. E: sí↓ bueno

(L) mitiga el efecto de la oposición al ofrecimiento acercándose afectivamente a su interlocutora mediante el uso del vocativo familiar *tía*, intercalado entre los dos adverbios de negación. Además, justifica su rechazo *–si lo que no quiero es comer–*, justificación que viene intensificada por la conjunción *si*, que utilizada al comienzo de un enunciado, enfatiza las expresiones de duda o aseveración. Termina su intervención empleando un argumento que apoya el rechazo *–yo creo que es→/peor–*, expresado en forma dubitativa. De esta manera, (L) trata de expresar inseguridad y evitar que su afirmación suene demasiado contundente, con lo que perjudicaría la imagen de (E), quien pretendía ayudarla.

Tras esta intervención, (E) acepta la primera negativa de (L) y, al mostrar acuerdo con la justificación que le ha proporcionado, valoriza indirectamente la imagen de autonomía de ésta. Para ello emplea el adverbio de afirmación *sí* junto al marcador discursivo *bueno*, que expresa “acuerdo, total o parcial, con algo dicho anteriormente o sobrentendido” (DPDE).

En las intervenciones (4) y (7), (G) colabora con la actividad argumentativa, realizando aportaciones humorísticas con las que trata de convencer a (L) de que acepte el

ofrecimiento de (E). Evita así que (L) se sienta incómoda si decide tomarse el yogur, a la vez que ayuda a (E) a alcanzar sus fines comunicativos. Para ello, (G) recurre a un dato que conoce de (E), puesto que previamente habían estado hablando de la colección de vasos que ésta ha adquirido gracias a las tapas de los yogures. Utilizando esta información –que, por otro lado, evidencia seguimiento del discurso por parte de (G)–, el interlocutor da a entender, cómicamente, que (L) estaría, incluso, haciendo un favor a (E) si se toma el yogur. Por tanto, (G) actúa en virtud del cumplimiento de la propuesta que (E) ha hecho a (L), con el objetivo de ayudar, también, a que ésta se alivie de su dolor de estómago. Contribuye, así, a la elevación de la imagen de afiliación de todos los interlocutores.

Tanto (L) como (E) colaboran con la broma: (L) fingiendo mostrar interés por conocer si esto es cierto o no –si lo que quiere (E) es tener una tapa más de yogur o ayudarle–, para lo que utiliza un adverbio de afirmación alargado vocálicamente e inserto en una pregunta, *¿sí?*; y (E) siguiendo la corriente a (G), afirmando, en tono de humor, que esto es así, que no le importa el bienestar de (L) sino conseguir más vasos gracias a las tapas de los yogures. De esta manera, (E) estaría poniendo en peligro su propia imagen de afiliación –dando a entender que este ofrecimiento es interesado–, a favor de valorizar la imagen de autonomía de (G), aunque las risas en (7) permiten entender que los interlocutores están bromeando y que el ambiente de confianza posibilita este tipo de intervenciones que, lejos de poner en peligro las imágenes, favorecen que la conversación se desarrolle placenteramente.

#### c.2) Oferta iniciativa-Rechazo inicial ritual:

8. E: = yo tengo una cosa/ es que yo no sé si te duele el estómago o qué tienes/ yo tengo una cosa que va superbién/ lo tomas con agüita y se te pasa
9. L: mm
10. E: **¿te lo saco?**§
11. G: § ¿tú sa- tú sabes lo que le pasa a esta?
12. E: eso [no perjudica y es superbueno=]
13. L: [¡qué va!/ nada/ no]

(E) realiza una nueva oferta iniciativa, precedida por una serie de movimientos de apoyo que buscan la aceptación del producto ofrecido, pero (L) vuelve a rechazar el ofrecimiento. Para ello, realiza una triple negación, utilizando la frase coloquial con entonación exclamativa *¡qué va!* junto al pronombre indefinido *nada* y al adverbio de negación *no*. Esta manera tan contundente de refutar lo ofrecido, sin ningún tipo de justificación ni atenuante, podría llegar a interpretarse como una actuación descortés, ya que la insistencia de (E) se debía, simplemente, al deseo de ayudarla. No obstante, la estrecha relación existente entre las interlocutoras y el lugar concreto de la comunicación en el que se enmarca tal rechazo –después de otro rechazo previo–, dan licencia a este tipo de intervenciones directas y no producen efectos nocivos para ninguna de las imágenes, como podemos comprobar en la propia muestra analizada, donde la conversación continúa sin problemas.

c.3) Reoferta real-Comentario expansivo que diluye el desacuerdo-Insistencia en el segundo ofrecimiento-Ø-Ejecución del segundo ofrecimiento-Aceptación:

14. E: = **pues come**§  
 15. L: § ¡JO(D)ER! DESDE QUE ME HE COMÍO UNA PALMERA↑ ESTOY LLEVANDO- YA A LAS- A LAS SIETE  
 16. E: lo que te digo es como si fueraa/ como si fueraa  
 17. L: tengo el estómago todo revuelto  
 18. G: ¿y tú cuándo no tienes el estómago todo [revuelto? explicamelo a mí]  
 19. L: [a veces]  
 20. E: ¿¡no te lo digo!? que lo saco  
 21. [...]  
 22. L: ¡¿QUÉ no lo encuentras Enma?  
 23. E: síi noo↓ son sobrecitos ama[rillos]  
 24. L: [amarillos] sí// eso es lo que se toma el padre de Gabriel

Francamente, podríamos considerar que el propósito de (L) en (13) no fue rechazar el ofrecimiento, dado que pocas líneas después –intervenciones (22) y (24)–

comprobamos que acaba aceptándolo. Podría ser éste un ejemplo de rechazo desde el punto de vista puramente formal y semántico, pero pragmáticamente ser un paso intermedio o preludio de aceptación, que busca la insistencia del otro para poder aceptar.

Por último, destacamos la conducta de (E) al final de esta secuencia, quien, ante las quejas que (L) vuelve a lanzar por su dolencia estomacal, ya no atiende a la opinión de ésta –que había rechazado sus ofrecimientos– y se toma la libertad de buscar la medicina para que (L) se la tome<sup>221</sup>. Esta forma de actuar es clave para certificar que el rechazo de (L) no era una oposición rotunda a la oferta y que la propia (E) no la ha interpretado como tal. Por tanto, la no aceptación de los ofrecimientos no supone que (E) desista de su intento de solucionar el problema de (L), sino que, muy por el contrario, (E) decide actuar por su propia cuenta. La conjunción ilativa *que –que lo saco* (intervención 20)–, con la que se inicia este enunciado, expresa la consecuencia de lo que anteriormente se había dicho: te duele el estómago y yo sé que lo que te estoy ofreciendo te va a ayudar a curarlo. Esta intervención refuerza los vínculos afectivos entre ambas interlocutoras, puesto que (E) quiere ayudar a (L) y se siente con la confianza suficiente como para “imponerle” que se tome la medicina. La imagen de autonomía de (L) no se ve amenazada porque predomina el efecto afiliativo de este enunciado que el de intrusión en la libertad de actuación de (L) y en su derecho a decidir por sí misma.

En suma, esta muestra del corpus nos enseña cómo la respuesta negativa a un ofrecimiento no siempre significa un rechazo al mismo y que, en el caso de que realmente queramos rechazarlo, hemos de emplear una serie de maniobras con las que convencer a nuestro interlocutor de que no queremos lo ofrecido, tratando de evitar, si la relación se desea armoniosa, que la imagen de los implicados pueda quedar dañada.

La insistencia de (E) en el ofrecimiento y el empleo de argumentos reforzadores no deben entenderse como un deseo de imposición de su voluntad sobre la de (L), sino como estrategias comunicativas para convencer de la utilidad y sinceridad de éste. Se consigue así la confirmación de la imagen de (E) como anfitriona y la confirmación de la imagen de (L) como invitada. Además, el estilo comunicativo abierto de (E), con

---

<sup>221</sup> Quizá sea ésta una demostración de la frase hecha “no aceptar un no por respuesta”.

énfasis en los ofrecimientos, es una forma de señalar su autonomía, su valía como anfitriona y amiga, algo propio de una relación de confianza.

En cuanto a la intervención colaboradora de (G), a pesar de que el ofrecimiento no iba dirigido a él, se trata de un claro intento de participación en el desarrollo de la conversación. Con este enunciado, (G) confirma su propia afiliación, su derecho a tener la confianza del grupo, puesto que se muestra como un interlocutor interesado por el bien de los otros participantes: que (E) logre su objetivo comunicativo y su imagen de afiliación no se vea dañada, y que (L) se mejore de su malestar de estómago. De hecho, poco después, en la misma conversación *L.15.A.2*, (E) atiende también a los deseos de (G) como invitado, iniciándose una nueva sucesión de intercambios con motivo del ofrecimiento: tomar un güisqui.

(23) [L.15.A.2: 108-109]

1. E: oye Gabriel ¿¡qué te iba a decir!/? [**¿te apetece=**]
2. G: [dime]
3. E: = **un güisqui?** ¿tú tomas alcohol?
4. G: sí↓ cuando quiero
5. E: **¿quieres un Jotabé<sup>62</sup>?**
6. L: un Jotabé nada menos→/ que tiene aquí ¿tienes Jotabé?
7. E: sí
8. L: [¿para qué quieres el Jotabé?]
9. G: [(( ))]
10. E: **te pongo un Jotabé↓ peroo/ hielo no hay↓ con agua/ si quieres**
11. G: no↓ solo solo
12. E: ¿solo? ¡ah! pues mejor/ te lo pongo porque como no hay hielo↑§
13. G: § pero no pongas mucho ¿eh?
14. E: **no↓ no↓ yoo te saco la botella↑ y tú te pones el que quieras**
15. G: pues espérate↓ y no lo saques↓ y voy y me lo pongo yo<sup>63</sup>
16. E: síi noo↓ vente ¿habrá bastante?/ cógete el vaso ((de ahí arriba))  
[...]
17. G: oye esto te lo dejo aquí/ no sé dónde va
18. E: sí↓ déjalo donde quieras  
[...]

19. G: no↓ y el güisqui↑ me he tomaoo el cubata y to(do) ya
20. E: ¿qué pasa? ¿está bueno?
21. G: sí↓ está bueno/ el Jotabé siempre está bueno
22. (RISAS)
23. E: sí↓ a(de)más si estuviera fresquito estaría mejor ¿no? ¿o qué?
24. G: no↓ a mí me gusta– hay gente quee bueno↓ pues se lo afloja con hieloo

<sup>62</sup> JB, marca de güisqui.

<sup>63</sup> G se levanta del sillón para ir a la cocina. A partir de este momento se observa una mayor frecuencia de emisiones indescifrables en las próximas líneas debido a que los interlocutores se alejan del magnetófono durante unos minutos.

**a) Función cortés valorizadora:** complacer al otro.

(E) busca el bienestar de su otro invitado, ofreciéndole tomar una bebida. Por tanto, vuelve a cumplir con su rol social de amiga y anfitriona, valorizando, a su vez, la imagen de rol de amigo y de invitado de (G): (E) desea atenderle correctamente y hacerle sentirse a gusto, y éste recibe la generosidad de (E).

Al igual que en el ejemplo anterior, las acciones de (E) han de clasificarse como rituales, puesto que responden a ciertas obligaciones derivadas de la situación comunicativa en la que tiene lugar la conversación.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Apelación al destinatario de la oferta: *oye Gabriel ¿¡qué te iba a decir!?* (intervención 1).

El uso del imperativo sensorial *oye*, el nombre propio *–Gabriel–* y la pregunta retórica con entonación exclamativa-interrogativa *¿¡qué te iba a decir!?*, son tres tácticas empleadas para llamar la atención del destinatario de la oferta, preparando el terreno para facilitar la correcta recepción y aceptación del acto cortés valorizador. De esta manera, “el hablante parece querer estrechar el círculo comunicativo con su interlocutor e indicarle la conveniencia de que su atención no se pierda con respecto a lo que él va a decir” (Cortés Rodríguez y Camacho Adarve, 2005: 172).

b.2) Ofrecimientos realizados por medio de:

b.2.1) Estructuras interrogativas: *¿te apetece un güisqui?* (intervención 1, finalizada en la línea 3); *¿quieres un Jotabé?* (intervención 5).

Los verbos *querer* y *apetecer* atienden a la imagen de afiliación del oyente, dada su propia naturaleza de verbos desiderativos: *querer* es definido en el DRAE como “[d]esear o apetecer”, y *apetecer* como “[t]ener gana de algo, o desearlo”.

b.2.2) Oraciones enunciativas afirmativas: a) *te pongo un Jotabé↓ pero/ hielo no hay↓ con agua/ si quieres* (intervención 10); b) *no↓ no↓ yoo te saco la botella↑ y tú te pones el que quieras* (intervención 14).

a) Tras la aceptación de la oferta, (E) se percata de que no podrá servir el güisqui con hielo –(G) no ha especificado que quisiera hielo en la bebida, pero ésta es la forma más habitual de servirlo– por lo que ofrece a su invitado mezclárselo con agua. Para ello emplea una oración coordinada adversativa mitigada. La mitigación se consigue mediante la finalización del enunciado con una estructura condicional<sup>222</sup> –*si quieres*–, con la que se busca atender al gusto del destinatario. Chodorowska-Pilch (2002: 27-28) sostiene que este marcador invoca la máxima de cortesía de Lakoff (1973) “da opciones” y salvaguarda la imagen negativa descrita por Brown y Levinson (1978 [1987]).

b) Ante la demanda de (G), quien ha aceptado el ofrecimiento con restricciones –pide poca cantidad de güisqui–, (E) responde manifestando acuerdo con su invitado –adverbio de negación *no* intensificado por repetición y entonación descendente– y brindándole la posibilidad de que sea él mismo el que decida cuánto tomar, para lo que emplea una oración coordinada copulativa. En opinión de Bernal (2007: 150), este es un tipo de ofrecimiento bastante común entre los españoles.

Se demuestra, así, el alto grado de familiaridad existente, que deja a un lado los requerimientos formales en aras de la confianza. Esta actuación refuerza tanto la imagen de afiliación de (G) como la de (E), por recibir y dar generosidad, respectivamente.

<sup>222</sup> Otras posibilidades del mismo tipo son *si te apetece*, *si te gustan*: “Coge unos pastelitos, si te gustan”, “Ven este fin de semana a casa, si te apetece”, etc.



b.3) Búsqueda de la mejor atención para su invitado: *¿tú tomas alcohol?* (intervención 3); *¿habrá bastante?* (intervención 16); *¿está bueno?* (intervención 20); *si estuviera fresquito estaría mejor ¿no? ¿o qué?* (intervención 23).

Con estas intervenciones, (E) quiere asegurarse de que está ofreciendo a su invitado algo que puede satisfacerle correctamente. Ferrer y Sánchez Lanza (2002: 91) denominan a este tipo de secuencias *elementos de sondeo* de la situación por parte del que invita. Para ello, (E) emplea tres estructuras interrogativas (intervenciones 3, 20 y 23) y una estructura condicional atenuada por el apéndice modalizador interrogativo *¿no?* y por la disyuntiva *¿o qué?*, con los que se apela al interlocutor, buscando su confirmación. Como hemos visto anteriormente, en otras ocasiones la apelación al receptor se realiza por el deseo de intensificar el contenido proposicional del enunciado. Por ello, Brenes Peña (2009) diferencia entre los apéndices interrogativos comprobativos, cuyo objetivo consiste en constatar el entendimiento o recepción de lo dicho, y los apéndices interrogativos confirmativos, que se utilizan para pedir la confirmación de la veracidad de las declaraciones realizadas. Éste último es el objetivo con el que se ha empleado *¿no?* en la muestra analizada.

Examinando este mismo ejemplo, Bernal (2007) considera que la actuación de (E) es una estrategia reparadora para prevenir posibles fallos en los ofrecimientos, por carecer de algo que sería normal ofrecer en tal situación. Todo ello propicia la reacción de (G) en (21) y (24), con la que “corroborar que lo que ha recibido está bien y que no hay falta ninguna en el cumplimiento del rol de anfitriona por parte de (E)” (Bernal, 2007: 152).

### **c) Patrón interactivo:**

El diálogo se inicia con un ofrecimiento iniciativo de (E), al cual le sigue una renovación de la oferta y otras reofertas reales donde, indirectamente, la anfitriona pregunta al invitado cómo servirle lo ofrecido.

Resultan interesantes las intervenciones reactivas que tienen el destinatario de la oferta y la otra invitada. Entre ellas, destacamos las cuatro siguientes:

c.1) Ofrecimiento-Ponderación de la calidad/ Preguntas sobre el ofrecimiento-Ponderación de la calidad:

5. E: **¿quieres un Jotabé<sup>62</sup>?**
6. L: un Jotabé nada menos→/ que tiene aquí ¿tienes Jotabé?
  
22. E: **¿qué pasa? ¿está bueno?**
23. G: sí↓ está bueno/ el Jotabé siempre está bueno

Tanto (L) como (G) contribuyen a la valorización de las imágenes de autonomía y de afiliación de (E), como persona que posee y ofrece productos de calidad. Por tanto, estas intervenciones pueden considerarse como cumplidos indirectos que alaban las posesiones del otro. Al estar en una situación de visita, son cumplidos ritualizados, que tratan de reforzar sus propias imágenes de invitados y la imagen de anfitriona de (E). Para ello, (L) intensifica el producto ofrecido mediante la locución adverbial *nada menos*, “utilizada para ponderar la autoridad, importancia o excelencia de alguien o algo” (DRAE), intensificada, además, por la entonación mantenida que le sigue y por una interrogativa con fines intensificadores. Asimismo, observamos que (L) ha realizado una topicalización, estrategia sintáctica consistente en cambiar el orden habitual de la oración en español –SVO–, para convertir uno de los miembros de la oración en tópico o tema, subrayando así su papel; en este caso, se ha colocado en primer lugar el complemento directo –*un Jotabé*–, en lugar del sujeto.

Por su parte, (G) había contestado positivamente a la pregunta formulada por (E) –*¿está bueno?*– y junto a la respuesta realiza una afirmación generalizada, quizá hiperbólica, donde transmite la idea de que un producto de tanta calidad como el que (E) le ha ofrecido *siempre está bueno*.

#### c.2) Ofrecimiento-Aceptación con restricciones:

10. E: **te pongo un Jotabé↓ pero/ hielo no hay↓ con agua/ si quieres**
11. G: no↓ solo solo
12. E: ¿solo? ¡ah! pues mejor/ te lo pongo porque como no hay hielo↑§
13. G: § pero no pongas mucho ¿eh?

En (13), (G) acepta el ofrecimiento realizado por (E), pero pide que no le sirva mucha cantidad. Refuerza esta petición con el apéndice modalizador final *¿eh?*.

c.3) Autocrítica sobre el ofrecimiento-Disentimiento con la autocrítica:

20. E: ¿qué pasa? ¿está bueno?
21. G: sí↓ está bueno/ el Jotabé siempre está bueno
22. (RISAS)
23. E: sí↓ **a(de)más si estuviera fresquito estaría mejor ¿no? ¿o qué?**
24. G: no↓ a mí me gusta– hay gente quee bueno↓ pues se lo afloja con hieloo

(E) muestra acuerdo con el cumplido formulado por (G) sobre la calidad de un güisqui de la marca JB, pero añade un comentario desfavorecedor para su propia imagen de buena anfitriona, que atenúa con dos apéndices finales *–¿no?, ¿o qué?–*, con los que busca la confirmación o refutación del destinatario de la oferta.

Ante la preocupación de (E) por no haber podido servir la bebida con hielo, (G) emite esta respuesta tranquilizadora con la que niega que el güisqui hubiera estado mejor más frío. Para ello, emplea el adverbio de negación *no* seguido por entonación descendente, al que acompaña con un argumento donde reafirma su preferencia por tomar el güisqui solo. Vemos aquí ese ritual del desacuerdo tras un comentario negativo sobre la imagen del otro interlocutor.

c.4) Ofrecimiento-Ofrecimiento:

- E: **no↓ no↓ yoo te saco la botella↑ y tú te pones el que quieras**  
G: pues espérate↓ y no lo saques↓ y voy y me lo pongo yo

(G) quiere evitar molestias a la anfitriona, por lo que se ofrece a ser él mismo quien se sirva la bebida. Encontramos aquí un patrón interactivo interesante, en el que el ofrecimiento de una bebida es contestado con un ofrecimiento de ayuda. Como nos informa la nota al pie, (G) se levanta del sofá para ir en dirección a la cocina y ponerse

el güisqui, actuación que demuestra, nuevamente, la confianza existente entre los interlocutores, y que beneficia a la imagen de afiliación de (E).

Por último, representaremos esquemáticamente los límites estructurales de los ofrecimientos contenidos en esta muestra:

Figura 22

<p>Movimiento de apoyo al acto cortés valorizador: llamadas de atención al destinatario de la oferta</p> <p style="text-align: center;"><b>oye Gabriel ¿¿qué te iba a decir!?</b></p>
<p>Acto cortés valorizador: OFRECIMIENTO 1</p> <p style="text-align: center;"><b>¿te apetece un güisqui?</b></p>
<p>Movimiento de apoyo al acto cortés valorizador: pregunta para comprobar si lo ofrecido es adecuado para su interlocutor</p> <p style="text-align: center;"><b>¿tú tomas alcohol?</b></p>
<p>Acto cortés valorizador: OFRECIMIENTO 2</p> <p style="text-align: center;"><b>¿quieres un Jotabé?</b></p>
<p>Acto cortés valorizador: OFRECIMIENTO 3</p> <p style="text-align: center;"><b>te pongo un Jotabé↓ pero/ hielo no hay↓ con agua/ si quieres</b></p>
<p>Acto cortés valorizador: OFRECIMIENTO 4</p> <p style="text-align: center;"><b>yoo te saco la botella↑ y tú te pones el que quieras</b></p>
<p>Preparación de la bebida ofrecida mientras que se sucede una serie de intervenciones que demuestran el deseo de atender correctamente a su invitado</p> <p style="text-align: center;"><b>¿habrá bastante?</b></p>
<p>Preguntas al invitado, tras el cumplimiento de la oferta, para cerciorarse de la satisfacción de éste</p> <p style="text-align: center;">a) <b>¿qué pasa? ¿está bueno?</b> b) <b>sí↓ a(de)más si estuviera fresquito estaría mejor ¿no? ¿o qué?</b></p>

Cuando la conversación ya había avanzado bastante y (G) termina de beberse el güisqui, (E) le ofrece tomar otra copa, reforzando el ofrecimiento con una concesión de permiso para disfrutar de lo ofrecido, de manera que facilita la interpretación cortés del acto, y favorece la libre elección del destinatario que, en este caso, opta por un rechazo directo sin atenuantes ni justificaciones:

(24) [L.15.A.2: 116]

1. E: sí↓ es esa↓ en lugar de preguntarte– en lugar de preguntarte→/ *¿cuál es la tasa mínima en la sangre para conducir? cero coma ocho*↓ te preguntan→/ *¿con qué tasa de alcohol usted↑// puede conducir perfectamente?/* o algo así y acuérdate de los cuadros↓ y una cero ocho↓ por inercia↓ contestas– te la preguntan al revés// o sea→
2. G: no↓ si– no↓ lo que [pasa es que]
3. E: **[¿quieres más güisqui?]** que te puedes añadir
4. G: no↓ no↓ yaa yy– pero es lo que yo te [digo/ o sea que]
5. E: [ya te digo pero yo] me lo estudié

**a) Función cortés valorizadora:** complacer al otro

En esta ocasión, los interlocutores estaban hablando sobre sus exámenes cuando (E) se percató de que el vaso de (G) está vacío, momento que aprovecha para realizar una reoferta real, con la que pretende complacer de nuevo a su amigo y cumplir con su rol de anfitriona, que busca el bienestar de sus invitados.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Ofrecimiento: *¿quieres más güisqui?* (intervención 3).

La reoferta está formulada por medio de una oración interrogativa introducida por el verbo *querer*.

b.2) Movimiento de apoyo del ofrecimiento (vid. figura 23): *que te puedes añadir* (intervención 3).

(E) finaliza su intervención dando permiso a (G) para que se sirva más cantidad si lo desea.

Figura 23

Acto cortés valorizador: OFRECIMIENTO  <p style="text-align: center;"><b>¿quieres más güisqui?</b></p>	Movimiento de apoyo del ofrecimiento: concesión de permiso para seguir disfrutando de lo ofrecido  <p style="text-align: center;"><b>que te puedes añadir</b></p>
--	---

c) *Patrón interactivo*: Ofrecimiento-Rechazo.

E: [¿quieres más güisqui?] que te puedes añadir

G: no↓ no↓ yaa yy– pero es lo que yo te [digo/ o sea que]

El destinatario de la oferta contesta negativamente, repitiendo el adverbio de negación *no*, seguido en ambas ocasiones por entonación descendente y por un cambio de tema, con lo que deja claro que es una respuesta sincera y no el ritual del rechazo como un paso previo a la aceptación –es un rechazo inicial real, según la terminología propuesta por Barron (2003)–. De hecho, los interlocutores continúan hablando sobre aquello que constituía el tema de su conversación antes del ofrecimiento, sin agradecimientos, insistencias ni ningún otro tipo de reacciones. La relación de confianza existente entre ellos permite este comportamiento, que no requiere de mayores miramientos para el equilibrio de las imágenes.

En definitiva, estas tres muestras de la conversación *L.15.A.2*, desde los primeros ofrecimientos realizados con motivo del malestar de estómago de (L) hasta la reoferta de tomar más güisqui, son un ejemplo de cómo en los contextos de mayor inmediatez comunicativa los ofrecimientos no suponen una amenaza para las imágenes de los interlocutores (FTAs), sino todo lo contrario, una vía para el fortalecimiento de las mismas (FFAs) y, en consecuencia, de las relaciones interpersonales.

Un patrón interactivo muy similar al que acabamos de analizar, lo encontramos en la siguiente secuencia de la conversación *BG.210.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 243-257). La grabación tiene lugar en el domicilio particular de (A) –varón mayor de 55 años residente en el municipio castellanense de Betxí, con un nivel sociocultural

bajo, jubilado, monolingüe– y de (B) –mujer castellanense mayor de 55 años, con un nivel sociocultural bajo, jubilada, monolingüe–, quienes conversan relajadamente con su nieta, (C) –mujer menor de 26 años, castellanense, con un nivel sociocultural medio, estudiante, bilingüe–, de visita en la casa:

(25) [BG.210.A.1: 252]

1. A: hoy ha ido de tarde→/ a lo mejor vaa/ mañana↑ a lo mejor va también de mañana↑/ yy luego dee– de noche/ ee/ no/ el luneh
2. B: **toma valientas**<sup>20</sup>
3. C: ¡ah! ¿eso lo compras en el mercao/ abuela?
4. B: síi (( ))
5. D: ¡aah!
6. B: **¿quieres una ensaimada?**
7. C: no/ no quiero/ abuela/ de verdad// si ahora comería↑/ a(ho)ra que estoy/ me estaré un rato/ hasta las siete y cuarto oo/ ¡hace un frío por la calle!/ ¡madre!
8. B:¿y en qué has venío ((en la))?
9. C: no/ andando
10. B: ¡ah!
11. A: oye/ que eso que he compraó hoy/ por si veníah también/ que me quedaba un poquicu/ **cómete ehto máh bien**
12. C: ahora comeré
13. A: **y allí ((hay)) una Fanta**↑<sup>21</sup>
14. C: no estoy muy acertada de los dientes↑/ el otro día↑ me pusieron→una cosa ahí/ como una cadeneta↑/ que me estiraan los DIENTES// y claro↓ al ir separado/ no sé si me– me duelen/ y para masticar me– me da calambres

<sup>20</sup> Tipo de dulces.

<sup>21</sup> Marca de refresco.

**a) Función cortés valorizadora:** complacer al otro.

Tanto (A) como (B) se esfuerzan por atender bien a (C), ofreciéndole comida y bebida. Incluso (A) confiesa haber comprado algo especialmente para ella, puesto que sabía que iba a visitarles esa tarde. Es muy habitual, como hemos visto, que los anfitriones hagan ofrecimientos a sus invitados, pero más aún cuando tales anfitriones son parte de la familia. La preocupación por que su nieta esté bien atendida, se alimente

bien, se encuentre a gusto, eleva la imagen de afiliación de ésta, tanto en su rol de nieta como en su rol de invitada. Por su parte, (A) y (B) cumplen también con sus roles de abuelos y de anfitriones.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Ofrecimientos realizados por medio de:

b.1.1) Oraciones exhortativas: *toma valientas* (intervención 2); *cómete ehto máh bien* (intervención 11).

De nuevo (vid. muestra 22), se hace uso del imperativo para la formulación de los ofrecimientos. En (11), (C) ofrece a su nieta unos productos que, al estar recién comprados, considera que podrán gustarle más que los demás productos ofrecidos

b.1.2) Oraciones interrogativas con el verbo *querer*: *¿quieres una ensaimada?* (intervención 6).

(B) propone a su nieta varias alternativas, como estrategia para favorecer la aceptación del ofrecimiento. De esta forma se respeta una de las máximas de cortesía propugnadas por Lakoff (1973), “indica opciones”.

b.1.3) Exposición de los productos que hay en la casa: *y allí ((hay)) una Fanta↑* (intervención 13).

La Fanta es, probablemente, una bebida especialmente consumida por el público joven. Por ello, en su intento por satisfacer a (C), (A) le informa de esta opción, intensificando la oferta con la entonación final ascendente. La no alusión a uno mismo como agente responsable de la oferta/invitación es una de las estrategias que se utilizan para conseguir la afirmativa del receptor<sup>223</sup>.

b.2) Movimiento de apoyo al ofrecimiento (vid. figura 24): *oye/ que eso que he compra hoy/ por si veníah también/ que me quedaba un poquicu* (intervención 11).

---

<sup>223</sup> Compárense los siguientes enunciados, donde la primera opción hace referencia explícita al hablante, por lo que se presta más a ser rechazada por el interlocutor que la segunda versión, donde no se encuentra tal referencia:

(1) ¿Quieres que te organice una fiesta para tu cumpleaños? / ¿Quieres que se te organice una fiesta para tu cumpleaños?

(2) Voy a prepararte un aperitivo. / Voy a preparar un aperitivo.



(A) explica que quedaba poca cantidad de un producto en la casa, quizá insuficiente para satisfacer las necesidades de (C) en el caso de que ésta quisiera tomarlo. Por ello, se ha tomado la molestia de comprar más, ya que sabía de la posible visita de (C) esa tarde. Intensifica este enunciado con el imperativo sensorial ubicado al principio del enunciado, que sirve para captar la atención de (C). Por tanto, con esta intervención (A) focaliza al destinatario de la oferta y muestra su deseo de atenderle correctamente.

Figura 24

<p>Movimiento de apoyo al acto cortés valorizador: llamada de atención</p> <p><b>oye</b></p>	<p>Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: actuación realizada para beneficiar al otro</p> <p><b>que eso que he compra hoy/ por si veníah/ que me quedaba un poquicu</b></p>	<p>Acto cortés valorizador: OFRECIMIENTO</p> <p><b>cómete ehto máh bien</b></p>
--	---	---

**c) Patrón interactivo:**

Nuevamente, el fragmento seleccionado comienza con un ofrecimiento iniciativo, al que sucede una intervención reactivo-iniciativa interrogativa que muestra interés por el producto ofrecido:

c.1) Ofrecimientos-Movimientos expansivos que diluyen el rechazo:

2. B: **toma valientas**
3. C: ¡ah! ¿eso lo compras en el mercao/ abuela?

En realidad, ésta es una estrategia consistente en cambiar el foco de atención, para diluir el rechazo inicial real. Este rechazo provoca un nuevo ofrecimiento iniciativo al que sigue, una vez más, una intervención reactiva con la que se rechaza el ofrecimiento y se cambia de tema, esto es, un rechazo ulterior real, diluido por una estrategia de cambio de foco.

6. B: **¿quieres una ensaimada?**
7. C: no/ no quiero/ abuela/ de verdad// si ahora comería↑/ a(ho)ra que estoy/ me estaré un rato/ hasta las siete y cuarto oo/ ¡hace un frío por la calle!/ ¡madre!

En las intervenciones (3) y (7), el cambio de tema preguntando por el establecimiento donde la abuela habrá comprado los dulces o hablando sobre la temperatura ambiental, es una estrategia que difumina el rechazo.

Por otro lado, en (7), (C) responde con un rechazo inicial real que trata de convencer a (B) de la autenticidad de la respuesta. Para ello, duplica el adverbio de negación *no*, al que acompaña por la forma de tratamiento familiar *abuela*, que suaviza la negativa, y el marcador epistémico *de verdad*. Además, (C) promete comer más tarde, por lo que el rechazo es sólo temporal.

El otro anfitrión, (A), intenta convencer a su nieta con dos nuevas ofertas iniciativas en las intervenciones (11) y (13), respondidas con una aceptación atenuada por la restricción temporal –acepta comer, pero lo hará más tarde– y un rechazo ulterior real con el que contesta negativamente a los ofrecimientos y justifica sus respuestas:

c.2) Ofrecimiento-Aceptación con reservas:

11. A: oye/ que eso que he compra hoy/ por si veníah también/ que me quedaba un poquicu/ **cómete ehto máh bien**
12. C: ahora comeré

c.3) Ofrecimiento-Movimiento expansivo que diluye el rechazo:

13. A: **y allí ((hay)) una Fanta↑<sup>21</sup>**
14. C: no estoy muy acertada de los dientes↑/ el otro día↑ me pusieron→una cosa ahí/ como una cadeneta↑/ que me estiraan los DIENTES// y claro↓ al ir separado/ no sé si me– me duelen/ y para masticar me– me da calambres

Los diversos rechazos podrían resultar ofensivos, por lo que (C) emplea una justificación con la que trata de evitar el daño a la imagen de afiliación de los participantes. Para ello, habla sobre el dolor que le produce la ortodondia en los dientes.

Todos los ofrecimientos analizados hasta el momento tuvieron como escenario situaciones de visita, en las que el anfitrión trataba de complacer a sus invitados, o los invitados trataban de ser amables con los anfitriones. Constatamos, pues, que al igual que ocurría con los cumplidos y piropos, la frecuencia de los ofrecimientos aumenta en este tipo de contextos. Pero, hemos documentado ofrecimientos en el corpus que tienen lugar en situaciones muy diferentes: transacciones comerciales entre dependiente y cliente en una tienda, conversaciones entre amigos pertenecientes a una asociación, comidas informales al aire libre o diálogos entre una madre y su hijo. Un ejemplo de este último tipo lo encontramos en la conversación *RV.114.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 293-306), grabada en la casa particular de los interlocutores (A) – varón de entre 26 y 55 años de edad, castellanense, con un nivel sociocultural bajo, de profesión albañil, bilingüe–, (C) –mujer de entre 26 y 55 años de edad, castellanense, con un nivel sociocultural bajo, ama de casa, monolingüe, esposa de (A)– y (B) –varón menor de 26 años, castellanense, con un nivel sociocultural bajo, de profesión albañil, monolingüe, hijo de (A) y de (C)–. En el fragmento seleccionado, (C) cumple con sus roles de madre y de ama de casa, ofreciéndole a su hijo diferentes alternativas para la cena:

(26) [RV.114.A.1: 302]

1. B: no/ los otros días no/ sólo los jueves (5'')
2. C: **a ver si quieres que te haga macarrones ¿tú quieres macarrones pa(ra) cenar o no t'apetece?§**
3. B: § vale
4. C: porque si has comido macarrones y paella↑  
(...)
5. C: ¿QUÉ no hago macarrones?/ no tengo ganas de hacer macarrones esta noche
6. B: ((¿no tienes?))
7. C: ¿eh? (RISAS)// porque tú↑ vah a cenar hoy poco
8. B: poquito

9. C: ¿vees? os **hago una tortilla de patata** ¿eh?
10. B: vale
11. C: **yy/// cordero↑/ torraico↑** ¿o no te gusta a ti el cordero?§
12. B: § que sí
13. C: **chuletilas de cordero torrao↑** [¿eh?]
14. B: [sí vale]

**a) Función cortés valorizadora:** complacer al otro.

Al igual que ocurría en la muestra (25), donde los abuelos trataban de dar la mejor atención a su nieta, en esta otra muestra es la madre la que se preocupa por alimentar a su hijo. Para ello, se ofrece a prepararle la cena, dándole varias alternativas para que él pueda escoger. (C) está cumpliendo con su rol de madre y de ama de casa, pero no debemos de olvidar que (B) ya no es un niño, por lo que podría prepararse la cena él mismo. La actitud de (C), protectora y atenta, consigue el refuerzo de la imagen de afiliación de (B), así como de la suya propia.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Ofrecimientos realizados por medio de:

b.1.1) Una expresión de esperanza: *a ver si quieres que te haga macarrones* (intervención 2).

Indirectamente, (C) está preguntado a su hijo si le apetece que le prepare macarrones para cenar, por lo que se interesa por la opinión de éste, le da la opción de decidir qué tomar. Este tipo de formulación de la oferta, comunicada como una expresión de esperanza *-a ver si-*, es, de entre todas las posibles vías para realizar ofertas, la que entraña un mayor grado de deferencia hacia el oyente (Matte Bon: 1999)<sup>224</sup>. Con los enunciados iniciados por la estructura *a ver si*, el hablante expresa deseos o anhelos sobre las cosas que considera perfectamente posibles: “invita a/propone realizar conjuntamente una actividad, de manera inconcreta, sin la pretensión de que sea inmediatamente” (Matte Bon, 1999: 266).

b.1.2) Una oración interrogativa: *¿tú quieres macarrones pa(ra) cenar o no t'apetece?* (intervención 2).

<sup>224</sup> Citado en Chodorowska-Pilch (2002: 25).

Junto al enunciado anterior, en la intervención (2) la interlocutora pregunta directamente a su hijo si quiere comer macarrones y, con la disyuntiva o *no t'apetece*, le da la opción de rechazar lo ofrecido y de escoger otra cosa, respetándose la máxima de cortesía de Lakoff “da opciones”.

b.1.3) Oraciones enunciativas afirmativas atenuadas: *os hago una tortilla de patata ¿eh?* (intervención 9); *yy/// cordero↑/ torraico↑ ¿o no te gusta a ti el cordero?* (intervención 11); *chuletilas de cordero torrao↑ ¿eh?* (intervención 13).

Al final de todas estas propuestas, (C) apela a la opinión de (B) por medio del apéndice modalizador *¿eh?* y mediante el uso de la interrogación disyuntiva *¿o no te gusta a ti el cordero?*, interesándose por el parecer del destinatario de los ofrecimientos, para ejecutarlos o no.

En la intervención (11), (C) modifica el adjetivo *torrado* con el sufijo diminutivo *-ico -torraico-*, con el que trata de hacer más atractiva o apetitosa la oferta.

También las entonaciones finales ascendentes tras las palabras *cordero*, *torraico* y *torrao*, cumplen una función intensificadora de los productos ofrecidos.

### c) **Patrón interactivo:**

#### c.1) Ofrecimientos-Aceptación:

2. C: **a ver si quieres que te haga macarrones ¿tú quieres macarrones pa(ra) cenar o no t'apetece?§**

3. B: § vale

Esta secuencia dialógica comienza con un ofrecimiento iniciativo en (2), respondido afirmativamente por su destinatario. La confianza existente entre los participantes en la conversación da pie a que (C) pueda modificar su oferta inicial por falta de disposición para ejecutarla –como ella misma afirma en la intervención (5)–, y proponga nuevas opciones –dos ofrecimientos iniciativos en las intervenciones (9) y (11)– y una reoferta real –en (13)–.

9. C: *¿vees? os hago una tortilla de patata ¿eh?*

10. B: vale

11. C: *yy/// cordero↑/ torraico↑ ¿o no te gusta a ti el cordero?§*

12. B: § que síi  
 13. C: **chuletilas de cordero torrao**↑ [¿eh?]  
 14. B: [sí vale]

El contexto situacional y la relación entre los interlocutores permiten que (B) acepte los ofrecimientos directamente, sin ningún tipo de atenuación: contesta con la expresión coloquial *vale* en las intervenciones (3), (10) y (14). Esta expresión procede, etimológicamente, del verbo *valer*, y se utiliza para indicar conformidad o acuerdo (CLAVE). En la intervención (14), *vale* se combina con el adverbio de afirmación *sí*, acentuándose el asentimiento.

En otra conversación del corpus, etiquetada como *H.38.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 47-71), hemos localizado diversos ofrecimientos que presentan ciertas diferencias con los anteriores. En primer lugar, porque los interlocutores no se encuentran en una situación de visita, sino que se han reunido en un parque natural para almorzar juntos. Cada uno de ellos lleva su propia comida, pero han comprado entre todos la bebida y los aperitivos. Por otro lado, la relación que une a los interlocutores no es de familiaridad, sino de amistad, y todos son varones, menores de 26 años, valencianos, monolingües –(B), (C) y (D) tienen un nivel sociocultural medio y son estudiantes; (A) tiene un nivel sociocultural alto y es profesor–, lo que explica que la conversación tenga un carácter muy informal y se haga uso de un lenguaje antinormativo. A continuación, reproducimos algunos de esos ofrecimientos:

(27) [H.38.A.1: 50]

1. A: ¡ye cuidao con las hormigas! ¿eh?
2. D: **¿quiés cocacola**↑ **no?**
3. A: síi/ echa// este tronco lo mandamos a tomar por culo
4. D: (RISAS)

(28) [H.38.A.1: 57]

1. D: la dehesa esa/ además rima y todo/ pa– pasa cocacola/// ¿no queda más?
2. A: no bebas tanto↓ Caty
3. B: que otra ve– ¡joder nano! o sea–/ **¿alguien quiere más**↓// **beber?**

4. C: tómame lo que [queda=]
5. A: [todos]
6. C: = °(sí porque hay mucho↓ si no→)°

(29) [H.38.A.1: 57]

1. B: ¿quedan papas?/ ¡hostia! la morralla↓ ¡cabrones!
2. D: (RISAS)/ es lo mejor/ las mejores son las últimas gotas
3. C: [(RISAS)]
4. B: **[ahí aún queda↓] el [que quiera que las coja]**
5. A: [no cuentas ahora el] chiste ESE↑§
6. B: § **¿queréis morralla d'esta?**
7. D: eso no es un chiste
8. A: ¿el chiste ese de dónde llega/ más lejos la última// cuál es la gota que llega más lejos?

(30) [H.38.A.1: 60-61]

1. A: es sustancia↓ es sustancia gaseosa§
2. D: §**¿queréis más cocacola?**
3. C: [mm]<sup>62</sup>
4. B: [¡me cagüen] la puta!
5. A: Caty/ te va a dar una bajada [de tensión]
6. D: [me da igual↓] pero bebo fanta/ pasa fanta// hay que beberse– aún queda un litro y medio ¿eh?
7. B: tranquilo↓ que habrá

<sup>62</sup> Asentimiento.

(31) [H.38.A.1: 62-63]

1. C: pero el tío se fue– era mentira que se fue a estudiar a Gante§
2. A: § ya ya
3. C: fue porque pensó que/ [como (( ))]
4. B: **[¡ye! acabaros la cocacola↓ tíos]§**
5. A: § yo pensé que podíaa
6. C: ¿eh?
7. B: **acabaros esta cocacola**
8. A: os la regalamos// mezcla a ver

**a) Función cortés valorizadora:** compartir las posesiones.

En las muestras aquí seleccionadas, podemos observar una serie de preguntas y respuestas que los interlocutores se intercambian para ofrecer la comida y bebida que comparten o para pedir permiso y consumirla: al coger una botella de refresco, se pregunta al resto si también ellos quieren beber; se tratan de equilibrar las consumiciones realizadas por cada uno; cuando alguien se percata de que aún queda mucha cantidad de Coca-cola, incita a los demás a que la consuman; se concede permiso para que otros disfruten de uno de los productos compartidos, etc. Por tanto, dentro del clima de informalidad que caracteriza esta conversación, percibimos la existencia de una relación de solidaridad entre los interlocutores, que fortalece los vínculos de unión entre los mismos.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Ofrecimientos con estructuras interrogativas: *¿quién cocacola↑ no?* (muestra 27); *¿alguien quiere más↓// beber?* (muestra 28); *¿queréis morralla d'esta?* (muestra 29); *¿queréis más cocacola?* (muestra 30).

Oraciones interrogativas simples formadas con el verbo desiderativo *querer* en presente de indicativo. El primero de los ofrecimientos aparece atenuado por el apéndice modalizador final *¿no?*, con el que pide la confirmación de su interlocutor.

b.2) Ofrecimientos con oraciones exhortativas: *¡ye! acabaros la cocacola↓ tíos; acabaros esta cocacola* (muestra 31).

Cuando el interlocutor (B) observa que aún queda bebida, la ofrece al resto para que la terminen, utilizando estos dos enunciados en imperativo, el primero de ellos reforzado por una llamada de atención inicial *–¡ye!–* y mitigado, a su vez, por el vocativo afectivo *tíos* al final de la intervención (vid. figura 25):



Figura 25

<p>Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: llamada de atención</p> <p><b>¡ye!</b></p>	<p>Acto cortés valorizador: OFRECIMIENTO</p> <p><b>acabaros la cocacola↓</b></p>	<p>Movimiento de atenuación del acto cortés valorizador: apelación afectiva</p> <p><b>tíos</b></p>
--	--	--

b.3) Ofrecimiento con una oración enunciativa afirmativa: *ahí aún queda↓ el que quiera que las coja* (muestra 29).

De nuevo se hace uso del verbo *querer* para realizar un ofrecimiento. En este caso, se invita a que cualquiera de los interlocutores disfrute de ese bien concreto: los trozos pequeños de patatas fritas que quedan en el fondo de la bolsa. Esta intervención resulta cortés, a pesar de que el interlocutor había hecho expreso su disgusto por que no queden patatas completas, y se refiere a ellas de forma despectiva con el sustantivo *morralla* y la construcción *de esta* que, al posponerse al nombre, no tiene un valor demostrativo sino indicador de enfado o desprecio.

Uno de los participantes pondera humorísticamente la valía del producto y los demás interlocutores bromea sobre lo ocurrido, de manera que los dos ofrecimientos – intervenciones (4) y (6)– acaban teniendo un efecto afiliador y solidario.

**c) Patrón interactivo:**

c.1) Ofrecimiento-Aceptación:

2. D: **¿quiés cocacola↑ no?**

3. A: sii/ echa// este tronco lo mandamos a tomar por culo

En la muestra (27), el ofrecimiento iniciativo es aceptado por su destinatario. Hemos de señalar aquí que la aceptación de (A) se produce sin ningún tipo de atenuaciones ni agradecimientos, sino más bien, todo lo contrario, intensificada por alargamiento vocálico en el adverbio de afirmación y utilizando un imperativo: *sii, echa*. Esto es posible por la cercanía existente entre los interlocutores y el elevado grado de coloquialidad.

En la muestra (28), el ofrecimiento iniciativo que (B) lanza a los demás interlocutores es una queja motivada por la actuación de (D), que había consumido la mayor parte de la bebida y quería seguir haciéndolo. Dado que el producto está próximo a agotarse, (B) pregunta si alguien más quiere refresco, para equilibrar las consumiciones realizadas por cada uno y que no sea (D) el único beneficiario. Por tanto, el ofrecimiento aquí no tiene como fin complacer al otro, sino evitar que una única persona se favorezca con los bienes compartidos por todos. Las respuestas que recibe son:

c.2) Ofrecimiento-Aceptación:

1. B: que otra ve– ¡joder nano! o sea–/ ¿alguien quiere más↓// beber?
2. A: todos

(A) apoya la queja realizada por (B), aceptando el ofrecimiento en nombre de todos los demás participantes en el almuerzo.

c.3) Ofrecimiento-Rechazo:

3. B: que otra ve– ¡joder nano! o sea–/ ¿alguien quiere más↓// beber?
4. C: tómate lo que queda/ °(sí porque hay mucho↓ si no→)°

Este rechazo inicial real por parte de (C), da licencia a (D) para seguir bebiendo, aunque puntualiza que esta concesión de permiso se debe a que aún quedan otras bebidas para el resto.

En (29), otra protesta de (B), al comprobar que se han terminado las patatas fritas, da pie a una oferta iniciativa y una reoferta real de ese producto que él desprecia. La secuencia se inicia con la muestra de decepción de (B), expresada mediante dos palabras malsonantes intensificadas con el recurso prosódico de la entonación exclamativa: *hostia*, que denota sorpresa por haber encontrado la bolsa de patatas fritas casi vacía, y *cabrones*, utilizada como vocativo para reprocharles que no hayan dejado más que migas. Stenström y Jorgensen (2008) afirman que los hablantes españoles recurren con frecuencia al uso de palabras tabú con efecto creador de alianza,

especialmente cuando se encuentran en un marco de afiliación, de agrupación, sin que supongan una ruptura de la comunicación ni un daño para la imagen. También Bernal (2007) reflexiona sobre el uso de palabras o expresiones con una carga léxica negativa que sirven para cohesionar al grupo, reforzar la afiliación y la solidaridad entre los participantes en el intercambio comunicativo. Éste es el efecto que generan tales vulgarismos en la conversación que estamos analizando, y se explica por el tipo de interlocutores y la relación existente entre ellos. Las risas y bromas que se intercalan entre las distintas intervenciones, nos indican que ese lenguaje antinormativo genera un clima relajado y divertido entre los presentes, cohesionando aún más al grupo.

También debemos destacar de esta muestra (29) otra característica relevante que diferencia estos ofrecimientos de los demás registrados en el corpus: frente a la valorización del objeto ofrecido, con el fin de favorecer la aceptación del destinatario o por otros motivos diferentes a la cortesía –como el deseo de darse imagen–, existe una alternativa consistente en disminuir el valor de lo que se está ofreciendo y dejar claro que lo ofrecido no es del gusto del hablante. Este comportamiento da vía libre para que los demás acepten sin compromiso. En el caso concreto de la muestra (29), los interlocutores no responden a la oferta en sí, sino que colaboran con la actividad argumentativa en un tono humorístico, por lo que nos encontramos con el siguiente patrón interactivo: Ofrecimiento-∅.

c.4) Ofrecimiento-Aceptación:

2. D: **¿queréis más cocacola?**

3. C: [mm]

En lo que respecta a la muestra (30), al ofrecimiento iniciativo realizado por (D) le sigue una intervención reactiva no verbal de aceptación, y dos nuevas protestas de (B) y de (A), porque la oferta de (D) indica que el hablante quiere volver a servirse un vaso de refresco y, como vimos en (28), él había sido quien más cantidad había consumido. Sin embargo, (D) se defiende e indica que aún quedan otras bebidas, y la secuencia termina con una intervención en la que (B) le expresa su aprobación.

Por último, en la muestra (31) se intensifica el ofrecimiento iniciativo con una llamada de atención a los destinatarios, pero el hablante se ve en la necesidad de hacer una reoferta para que estos le atiendan.

c.5) Ofrecimiento-Rechazo:

4. B: [¡ye! acabaros la cocacola↓ tíos]§  
 5. A: § yo pensé que podíaa  
 6. C: ¿eh?  
 7. B: **acabaros esta cocacola**  
 8. A: os la regalamos// mezcla a ver

La respuesta que recibe es un rechazo inicial real donde se le invita a que sea él quien disfrute de lo ofrecido.

En resumen, en estas cinco secuencias dialógicas, los ofrecimientos y respuestas a los ofrecimientos no están ritualizados por la situación de visita y presentan una serie de rasgos coloquiales que sólo son posibles por las características de los interlocutores, quienes no se incomodan por que algunos de los ofrecimientos constituyan, en realidad, una queja, se desprecie lo ofrecido o que las aceptaciones no se atenúen, sino que incluso se realicen con exigencias. Todo ello es posible, repetimos, por el tipo de situación comunicativa en el que tienen lugar, y genera sentimientos de comodidad entre los participantes, sentimientos de pertenencia al grupo.

Hasta el momento, todos los ofrecimientos analizados tenían por objeto beneficiar materialmente al otro, pero también podemos ofrecerle nuestra escucha, nuestra ayuda, nuestros servicios, como en las cinco siguientes muestras del corpus – (32), (33), (34), (35) y (36)–. En (32) (conversación *AP.80.A.1*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 142-165), la interlocutora (A) –mujer andaluza residente en el municipio valenciano de Chirivella, de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, limpiadora, monolingüe– informa a la interlocutora (L) –mujer valenciana, de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, parada, monolingüe– sobre un puesto de trabajo como limpiadora y le ofrece su ayudarle para

conseguirlo. Durante el transcurso del diálogo, suena el timbre de la puerta y (A) se ofrece a abrirla:

(32) [AP.80.A.1: 145]<sup>225</sup>

1. L: ¿cuántas horas son?
2. A: son dos o tres horas// te pagan veinticinco al mes
3. L: ¿todos los días?
4. A: sí
5. L: ¿y qué horas son?
6. A: ¿ehh?/ de nueve y media aa- a las doce y media/// oo las diez// hasta la una// o las once hasta las dos// que hora de entrada tampoco/ tienen/<sup>4</sup> ¿quieres que- [la quieres?]
7. L: sí
8. A: **¿quieres que vayamos ahora?**
9. L: ¡ah!/ bien
10. A: ¿eh? porque yo voy a ir a cobrar los días que he trabajao↑/ y si la chica no tiene a nadie↑// ¿sí? **¿quieres?** °(pues anda/ vamos)°
11. L: ¿de lunes a viernes?
12. A: mm
13. L: lo- lo- lo que pasa es que→//<sup>5</sup> [(((tendría que ser todos)))]
14. A: **[espera/ que ya voy]**<sup>6</sup>
15. L: todos los días (2'')

<sup>4</sup> Suena un timbre.

<sup>5</sup> Suena otra vez el timbre con insistencia.

<sup>6</sup> Se dirige hacia la puerta.

**a) Función cortés valorizadora:** ayudar al otro.

Tanto en las intervenciones (8) y (10) como en la intervención (14), la interlocutora (A) ofrece su ayuda con la intención de beneficiar a los demás interlocutores. En (8) y en (10), informa a (L) sobre un puesto de limpiadora en el que ésta podría estar interesada, y le propone acompañarla a la oficina de empleo para recabar más información sobre las condiciones del trabajo y los requisitos de los

---

<sup>225</sup> Esta muestra ha sido ligeramente modificada de la original, puesto que hemos omitido una serie de intervenciones intercaladas que no tenían ninguna relación con la temática aquí analizada –comentarios sueltos de varios interlocutores y petición de un cigarro por parte de (A)–, dificultando la comprensión del texto.

candidatos. En la intervención (14), tras haber sonado el timbre dos veces y que nadie se levantara a abrir la puerta, (A) se ofrece voluntariamente a hacerlo, evitando a los demás la molestia. Con todo ello, el comportamiento de (A) consigue el fortalecimiento de los vínculos afectivos entre los presentes.

**b) Estrategias y recurso comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Ofrecimientos realizados por medio de:

b.1.1) Estructuras interrogativas: *¿quieres que vayamos ahora?* (intervención 8); *¿quieres?* (intervención 10).

Como sabemos, la formulación interrogativa con el verbo *querer* apela a la voluntad del hablante. El hecho de que (A) repita en la intervención (10) el ofrecimiento realizado en (8), facilita la aceptación de (L), puesto que hace ver que la interlocutora está proporcionando su ayuda de buena voluntad.

b.1.2) Una oración subordinada sustantiva: *espera/ que ya voy* (intervención 14).

El enunciado comienza con el verbo *esperar* en segunda persona del singular del modo imperativo *-espera-*, seguido por la conjunción *que* con valor causal y el adverbio de tiempo *ya*. El sujeto léxico está omitido, con lo que la identidad del ejecutor de la acción no se pone de relieve, lo que repercute en que el enunciado genere un mayor efecto cortés.

b.2) Intensificación de los ofrecimientos: *¿eh?; ¿sí?* (intervención 10).

Estos dos apéndices modalizadores sirven de refuerzo expresivo del contenido proposicional del ofrecimiento realizado en (8) y repetido en (10). Buscan la intervención del interesado, su decisión.

b.3) Movimientos de apoyo al acto cortés valorizador (vid. figura 26):

b.3.1) Justificación del ofrecimiento: *porque yo voy a ir a cobrar los días que he trabajado↑/ y si la chica no tiene a nadie↑* (intervención 10).

(A) explica que ella misma tiene que ir a esa oficina en donde podrán informar a (L) sobre las características del puesto de limpiadora, de donde se infiere la idea de que

para ella no supone ninguna molestia ir en ese momento con (L) y, de esta manera, ayudarle con la consecución del empleo.

Justificar el porqué del ofrecimiento es una estrategia con la que el hablante reduce la imposición de éste y atiende a la disponibilidad del destinatario<sup>226</sup>.

b.3.2) Concesión del ofrecimiento: *pues anda vamos* (intervención 10).

Tras la respuesta afirmativa de (L), (A) realiza esta intervención con la que manifiesta su disposición a ejecutar el ofrecimiento en ese preciso momento. El enunciado se compone por el marcador discursivo *pues*, que encarece la propuesta, seguido por el verbo *andar* en segunda persona del singular del modo imperativo – *anda-*, forma que se ha lexicalizado y funciona aquí como interjección con la que (A) anima a (L) a acercarse a la oficina de empleo lo antes posible.

Dado que los ofrecimientos analizados se encuentran reforzados por diversos movimientos de apoyo, representaremos gráficamente su estructura:

Figura 26

<p>Acto cortés valorizador: OFRECIMIENTO 1</p> <p><b>¿quieres que vayamos ahora?</b></p>
<p>Movimiento de apoyo al acto cortés valorizador: petición de opinión</p> <p><b>¿eh?</b></p>
<p>Movimiento atenuador del acto cortés valorizador: justificación del ofrecimiento</p> <p><b>Porque yo voy a ir a cobrar los días que he trabajado↑/ y si la chica no tiene a nadie↑</b></p>
<p>Movimiento de apoyo al acto cortés valorizador: petición de opinión</p> <p><b>¿sí?</b></p>
<p>Acto cortés valorizador: OFRECIMIENTO 2</p> <p><b>¿quieres?</b></p>

<sup>226</sup> Algunos ejemplos de este tipo son: “Come un poco más, que tienes que recuperar fuerzas”, “Bébetelo ya todo, que queda un vasito”, “Toma mi bufanda, que yo no tengo frío”, etc.

Movimiento de apoyo al acto cortés valorizador: concesión o ejecución del ofrecimiento

**pues anda/vamos**

**c) Patrón interactivo:**

c.1) Ofrecimiento-Aceptación:

9. A: **¿quieres que vayamos ahora?**

10. L: ¡ah!/ bien

La respuesta de (L), beneficiaria del ofrecimiento iniciativo y la reoferta realizados por (A) en las intervenciones (8) y (10), es una aceptación indirecta en (9), donde evalúa positivamente la propuesta con la interjección sintomática<sup>227</sup> *ah* – pronunciada con entonación exclamativa, como respuesta para manifestar comprensión de lo que se ha dicho antes– y el adverbio de modo *bien*. Suponemos que durante el diálogo (L) debió de realizar algún tipo de señal no verbal para que la interlocutora (A) entendiera que sí estaba dispuesta a ir en ese momento a la oficina.

c.2) Ofrecimiento-∅:

15. A: [**espera/ que ya voy**]

16. L: todos los días (2<sup>o</sup>)

Por último, el ofrecimiento de la intervención (14) no recibe ningún tipo de respuesta por parte de los demás interlocutores, sino que los interlocutores continúan conversando sobre otros asuntos. Debido al tipo de ayuda que (A) estaba ofertando, no hay necesidad real de una intervención reactiva, lo que se manifiesta en la actuación de (A), quien efectúa directamente el ofrecimiento.

En esta misma conversación, unas líneas adelante, la interlocutora (A) vuelve a ofrecer su ayuda a otro de los compañeros de asociación presentes en la situación comunicativa –el interlocutor etiquetado como (J), varón valenciano de entre 26 y 55

<sup>227</sup> Alarcos Llorach (1994).



años de edad, con un nivel sociocultural bajo, parado y monolingüe–, ayudándole a alcanzar un puesto de trabajo. En la secuencia reproducida en (33) (AP.80.A.1, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 142-165), (A) explica a (J) las actuaciones que ha llevado a cabo para conseguir que éste encuentre empleo:

(33) [AP.80.A.1: 146]

1. A: que lo tuyo lo he intentao localiza(r)↑ pero es que/ tiene el teléfono portáti(l)↑/  
[d'esee↑=]
2. J: [cuando puedas/ tranquila]
3. A: = y noo/ a ver↓ esta noche lo llamaré↓ otra vez
4. J: tú cuando puedas ¿sabes? (3'')
5. A: **yy si quierees/ dee– alguno de agente de seguros↑**
6. S: ¿cuál [ees↑=]
7. J: [¿un trabajo?]
8. S: = la misión dee/ del agente de seguros?

**a) Función cortés valorizadora:** ayudar al otro.

En esta muestra encontramos dos tipos de actuaciones corteses: una valorizadora, realizada por (A), quien intenta ayudar a (J) a encontrar trabajo; y otra mitigadora, realizada por (J), en respuesta a las intervenciones iniciativas de (A), con las que tranquiliza a su amiga por no haber tenido éxito en su empresa, y cumple la máxima de Lakoff “da opciones”, para que no se sienta presionada. (A) valoriza la imagen de afiliación de (J), y (J) evita daños a la imagen de afiliación de (A).

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Justificación de la tardanza en proporcionar ayuda al otro: *que lo tuyo lo he intentao localiza(r)↑ pero es que/ tiene el teléfono portáti(l)↑/ [d'esee↑]* y *noo* (intervención 1 finalizada en 3).

(A) explica a (J) el motivo por el que aún no ha podido proporcionarle la ayuda que éste necesita. El uso de la estructura sintáctica adversativa iniciada por *pero es que*, la calificación del teléfono portátil como *de ese* y la suspensión del acto, cumplen una

función atenuadora de la negatividad de la situación, con el objetivo de mantener la esperanza de (J), evitar que éste se desanime en la consecución del empleo.

b.2) Promesa: *a ver*↓ *esta noche lo llamaré*↓ *otra vez* (intervención 3).

(A) se compromete a seguir intentando conseguir un trabajo para (J), para lo cual volverá a llamar ese mismo día a algún contacto que puede ayudarles. La delimitación temporal marcada por el complemento circunstancial *–esta noche–* refuerza el carácter cortés de la promesa, que se hará efectiva en un futuro muy inmediato.

El verbo principal de la oración aparece en primera persona del singular del futuro simple del verbo *llamar –llamaré–*, de manera que (A) se hace responsable de efectuar la acción expresada por el verbo.

El uso de la locución coloquial *a ver*, al inicio del enunciado, denota la extrañeza o disgusto de (A) por no haber podido localizar al susodicho.

b.3) Ofrecimiento: *yy si quierees/ dee– alguno de agente de seguros*↑ (intervención 5).

Previendo que la primera opción planteada a (J) no funcione, (A) le propone un plan b, consistente en trabajar como agente de seguros. Esta proposición suscita el interés de otro de los presentes, (S), que pregunta sobre las funciones de un puesto de trabajo como éste. (A) atenúa la oferta mediante el uso de la construcción condicional inicial *si quieres*, con la que permite a (J) decidir sobre su futuro laboral sin verse coaccionado a tomar una postura u otra.

Trataremos de representar con la siguiente figura la estructura que siguen las intervenciones de (A):

Figura 27

Movimiento de apoyo de la secuencia cortés valorizadora: justificación de la tardanza en ayudarle	Acto cortés valorizador: PROMESA DE AYUDA  <b>a ver</b> ↓ <b>esta noche lo</b>	Acto cortés valorizador: OFRECIMIENTO  <b>yy si quierees/ dee– alguno</b>
---	--	--

<p><b>que lo tuyo lo he intentao</b>  <b>localiza(r)↑ pero es que/ tiene el</b>  <b>teléfono portáti(l)↑/ [d'esee↑] y noo</b></p>	<p><b>llamaré↓ otra vez</b></p>	<p><b>de agente de seguros↑</b></p>
---	---------------------------------	-------------------------------------

**c) Patrón interactivo:** Ofrecimiento-Muestra de interés por lo ofrecido.

Las dos actividades corteses desempeñadas por (A) –una promesa en (3) y un ofrecimiento en (5)– son intervenciones iniciativas que han sido introducidas por una justificación en (1). Tanto la justificación como la promesa son respondidas por su destinatario, el interlocutor (J), con dos intervenciones reactivas, en (2) y en (4), con las que trata de tranquilizar a su interlocutora y evitar que ésta se sienta presionada a realizar su promesa inmediatamente, actitud que supondría una amenaza para la imagen de autonomía de (A). En cuanto al ofrecimiento, recibe la contestación de su destinatario y de otro de los interlocutores –(S)– quienes preguntan por más información relativa a este puesto de trabajo:

5. A: **yy si quierees/ dee– alguno de agente de seguros↑**

6. S: ¿cuál [ees↑=]

7. J: [¿un trabajo?]

8. S: = la misión dee/ del agente de seguros?

Otra manera de ofrecer ayuda y, con ello, de reforzar la afiliación, es intercediendo a favor del otro, tal y como intenta el interlocutor (G) –varón valenciano de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural alto, bilingüe, funcionario, amigo de los anfitriones– en la muestra (34) (*J.82.A.I*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 166-189), donde encontramos la siguiente situación: (G) y (J) están de visita en casa de unos amigos, (E) –mujer valenciana de entre 26 y 55 años de edad, nivel de instrucción alto, monolingüe, funcionaria– y (A) –varón valenciano de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural alto, monolingüe, funcionario–. El hijo de los anfitriones –etiquetado como (P)– ha dejado su bicicleta en la habitación donde ellos se encuentran, comportamiento que sus padres recriminan e intentan solventar, con la finalidad de conseguir el bienestar de los invitados y que la habitación esté presentable. Para ello, piden a su hijo que saque la bicicleta de allí, pero la solicitud es desatendida, lo que genera una incomodidad en el ambiente que (G) trata de sofocar:

(34) [J.82.A.1: 171-172]

1. E: a [ver Pablo quita esto/<sup>27</sup> que (( ))// sácalo ((por ahí fuera))]
2. J: [¿tú qué sigues/ en Cou?]<sup>28</sup>
3. P: ¿qué?
4. J: ¿en Cou↑ sigues?
5. A: ¿molesta?<sup>29</sup>
6. E: ¿¡que si molesta!?! ((¡caray!))
7. G: no molesta// no molesta
8. E: SACA ESO AHÍ FUERA↓ [por favor Antonio]
9. A: [Pablo/ Pablo]§
10. G: § aquí cabemos§
11. A: § sácala ahí fuera↓ Pablo§
12. E: § ahora cuando vengan los otros dos→ y ¿esto?/<sup>30</sup> y ¿qué hace aquí?
13. P: [me voy]
14. E: [si es que esto] no tenía ni que estar§
15. A: § PABLO/ ¡sácala!
16. P: tengo prisa [((que llego tarde))]
17. G: [es que tiene] prisa§
18. A: § pues TE ESPERAS
19. G: **espera/ ya la sacamos nosotros**/// déjalo que pierde el metro/<sup>31</sup> tú ¡déjalo!<sup>32</sup> (( ))
20. A: el metro (RISAS)
21. ((...))<sup>33</sup>

<sup>27</sup> Se refiere a una bicicleta que hay en la habitación.

<sup>28</sup> Curso de Orientación Universitaria.

<sup>29</sup> *Vid.* n. 27.

<sup>30</sup> Señala unas cajas.

<sup>31</sup> Entre risas.

<sup>32</sup> Entre risas.

<sup>33</sup> La grabación se interrumpe durante unos instantes. Los interlocutores se disponen a jugar a las cartas.

**a) Función cortés valorizadora:** ayudar al otro.

En sus intervenciones, los interlocutores (A) y (E) ordenan a su hijo que ponga la bicicleta en un lugar más adecuado, lo cual muestra la preocupación de estos por la comodidad de sus invitados, de manera que cumplen con su rol de anfitriones y valorizan la imagen de afiliación de los presentes.

(G), en su rol de invitado, se alía con el hijo de los anfitriones, esforzándose por hacer ver que la bicicleta no molesta. Justifica, además, la conducta de (P) y se ofrece a ser él mismo el que saque la bicicleta de la habitación. El apoyo a (P) es una actividad cortés que valoriza, por un lado, la imagen de afiliación de éste, y mitiga, por otro, las amenazas a la imagen de autonomía de (A) y de (E), por no ver satisfechas sus necesidades de imagen como progenitores con autoridad sobre su hijo ni como anfitriones que ofrecen lo mejor a sus invitados.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Desacuerdo afiliador: *no molesta// no molesta* (intervención 7); *aquí cabemos* (intervención 10).

Con estas dos intervenciones, (G) contraviene la idea de que la bicicleta pueda suponer un estorbo en la habitación, y esta contraposición supone un apoyo a la actuación de (P) y un resguardo de su imagen. Dados los lazos de consanguinidad existentes entre los implicados en esta disputa, la intercesión por el hijo de los anfitriones afecta también positivamente a la imagen de afiliación de los propios padres, por lo que consideramos que este desacuerdo genera un efecto reforzador de la alianza entre todos los interlocutores. En relación con este mismo ejemplo, Bernal (2007: 158) afirma que la situación discursiva obligaba a (G) a comportarse de este modo, y que la alienación con (A) y con (E) habría sido totalmente inadecuada.

En la intervención (7), hemos de destacar el uso de la repetición para reforzar la afirmación y convencer de su veracidad a los destinatarios.

b.2) Justificación de la desobediencia de (P): *es que tiene prisa* (intervención 17).

(G) aprovecha la excusa utilizada por (P) para no obedecer la petición realizada por sus padres, y la repite en (17), solapándose incluso con la intervención de éste.

b.3) Ofrecimiento: *espera/ ya la sacamos nosotros* (intervención 17).

(G) se ofrece a sacar la bicicleta de la habitación, dando así fin al problema planteado. La intervención se inicia con un verbo en imperativo, que intensifica la

voluntad del hablante por hacer efectiva la oferta. Se hace uso del llamado plural de modestia, esto es, el empleo del pronombre personal de primera persona del plural, en lugar del singular, para difuminar el papel de (G) como autor del favor, evitando que su imagen prevalezca sobre la de los demás participantes en la comunicación

b.4) Broma afiliadora: *déjalo que pierde el metro!*<sup>31</sup> *tú ¡déjalo!*<sup>32</sup> (intervención 19).

(G) termina su intervención en (19) bromeando sobre el tema del que hablaban antes de que se produjera esta secuencia: las tediosas obras del metro. Los interlocutores saben que (P) no puede excusarse con el argumento aportado por (G), dado que el metro aún no está en funcionamiento. De esta manera, apela a la complicidad de los presentes y ello, unido a las risas –como nos indican las notas al pie de página–, genera un efecto humorístico que reduce la negatividad de la situación comunicativa y vuelve a hacer que el clima sea más distendido.

La repetición del verbo *dejar*, en imperativo, la presencia expresa del pronombre personal con función de sujeto –*tú*– y la entonación exclamativa, son recursos utilizados para persuadir al interlocutor (A) de que olvide el problema y no se ofenda con su hijo.

Esquematzaremos en la figura (28) las distintas estrategias utilizadas por (G) con el objetivo de ayudar al otro, actuación que ha supuesto el refuerzo de la imagen de afiliación del resto de los interlocutores:

Figura 28

<p>Acto cortés valorizador: DESACUERDO AFILIADOR</p> <p>a) <b>no molesta// no molesta</b></p> <p>b) <b>aquí cabemos</b></p>
<p>Acto cortés valorizador: JUSTIFICACIÓN DE LA CONDUCTA DEL OTRO</p> <p><b>es que tiene prisa</b></p>
<p>Acto cortés valorizador: OFRECIMIENTO</p> <p><b>espera/ ya la sacamos nosotros</b></p>

Acto cortés valorizador: BROMA

**déjalo que pierda el metro// tú ¡déjalo!**

**c) Patrón interactivo:** Ofrecimiento-Ø.

El mandato inicial que ordena a (P) a que saque la bicicleta de la habitación, se solapa con una muestra de interés por el otro, favoreciendo su integración en la situación comunicativa.

Ante las distintas manifestaciones de preocupación de (A) y (E) a lo largo de la secuencia, por conseguir el bienestar de sus invitados, (G) interviene armonizando el ambiente. El análisis del patrón interactivo nos enseña que las diversas actividades de (G) –disentimiento, ofrecimiento, bromas, etc.– no son atendidas por los interlocutores implicados, quienes continúan presionando a (P) para que guarde la bicicleta en un lugar más adecuado. Tampoco (P) se sirve de los argumentos utilizados por (G) para defender su postura, aunque este comportamiento no implique una falta de valoración positiva de la ayuda recibida.

Transmitir conocimiento desinteresadamente, compartir nuestra sabiduría con otros, no con la intención de mostrar cuánto sabe uno, sino de aportar una enseñanza útil o de interés para la otra persona, es también una manera de ofrecer nuestra ayuda y, con ello, reforzar la imagen de afiliación del destinatario. Quedan excluidos de aquí los casos en los que el hablante está obligado laboralmente a proporcionar esa información, como un profesor que transmite conocimientos a los alumnos, un empleado en una oficina de atención al ciudadano, etc.

El hablante “fuente de información” puede implicarse más o menos en la consecución de sus objetivos. Imagínese el ejemplo del turista que pregunta a un viandante por la localización de una calle o monumento: el interpelado puede dedicar un mayor o menor esfuerzo en la explicación de las indicaciones, puede llegar, incluso, a adelantarse al turista que consulta el mapa y preguntarle si necesita ayuda, puede acompañarle hasta el lugar requerido o hasta el camino que le llevará a él, etc. Todo dependerá de si posee los conocimientos necesarios para ayudarlo, el tiempo del que

disponga y su amabilidad. Este tipo de actividad requiere una respuesta por parte del destinatario de la ayuda que, por lo general, suele ser de agradecimiento.

En (35) (XP.48.A.1, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 335-349) tenemos una muestra donde se proporciona información al otro: en la oficina de una sucursal bancaria, el interlocutor (A) –varón valenciano de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural alto, monolingüe, informático– trata de explicar a su compañero de trabajo –el interlocutor (B), varón valenciano de entre 26 y 55 años de edad, monolingüe, con un nivel sociocultural alto, profesor universitario– un sistema informático en el que éste está interesado:

(35) [XP.48.A.1: 340]

1. B: el– entonces por ejemplo una sesión típica de un usuario/ bueno/ antes me ha comentado tu compañero que te– que había usuarios de Aese y de Teseó
2. A: mm
3. B: [(( ))]
4. A: [(( )) **si quieres te cuento] un poco la carga e– te lo cuento e– y te haces una idea///<sup>18</sup> mire quizá/// (4<sup>o</sup>) voy a ver si soy capaz de modelizarte la carga/ (( )) modelizarte no/ decirte qué es lo que estamos haciendo con este equipo/ y tú ya/ verás cómo la modelizas/// nosotros/// (3<sup>o</sup>)<sup>19</sup> este es el Emeuveese/// (4<sup>o</sup>) (...)<sup>228</sup>**

<sup>18</sup> El hablante A se dirige a la pizarra para exponer gráficamente sus explicaciones.

<sup>19</sup> Se oye el sonido de la tiza sobre la pizarra.

**a) Función cortés valorizadora:** ayudar al otro + halagarle.

La intervención (4), en su totalidad, es una intervención cortés valorizadora: (A) trata de aclarar una serie de conceptos que (B) desconoce, con la intención de dotar a éste de un saber práctico del que puede beneficiarse. En su explicación, (A) atenúa constantemente su rol de experto, del cual podría hacer uso, puesto que trabaja como informático y (B) como profesor de otro tipo de asignaturas. Sin embargo, (A) se esfuerza por establecer un equilibrio de imágenes, mostrando inseguridad en cuanto a su capacidad para expresar correctamente todos estos conceptos técnicos y valorando, en

<sup>228</sup> Se inicia una extensa intervención que ocupa diecinueve líneas y que sólo será interrumpida por (B) con preguntas para pedir clarificación de algunos conceptos.



contraposición, la capacidad de (B) para entender perfectamente lo que le está explicando y poder sacarle una utilidad a esta explicación. Por todo ello, valoriza la imagen de afiliación y de autonomía de (B): la de afiliación por proporcionarle la ayuda, la de autonomía con mostrarse seguro de que (B) va a entender las explicaciones.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Ofrecimiento: *si quieres te cuento un poco* (intervención 4).

(A) se ofrece voluntariamente a explicar el funcionamiento del programa informático por el que (B) se ha mostrado interesado. Para ello, inicia su intervención haciendo uso de la cortesía mitigadora, proporcionándole la opción de que rechace recibir la explicación si no lo desea: estructura sintáctica condicional con el verbo *querer* –*si quieres*– y complemento circunstancial de cantidad atenuador –*un poco*–.

b.2) Búsqueda del equilibrio de imágenes: *quizá/// (4") voy a ver si soy capaz* (intervención 4); y *tú ya verás cómo lo modelizas* (intervención 4).

Como decíamos anteriormente, (A) trata de minimizar su rol de experto y se muestra inseguro a la hora de realizar sus afirmaciones sobre el tema que está explicando; sin embargo, muestra confianza en las posibilidades de que (B) entienda correctamente la explicación y pueda hacer uso de ella, con lo que valoriza la imagen de autonomía de éste. Para ello, formula la segunda parte del enunciado en forma de promesa, con el verbo principal en futuro simple y con presencia expresa del pronombre personal de segunda personal del singular –*tú*–, para remarcar el sujeto de la oración.

b.4) Dedicación de esfuerzo: *El hablante A se dirige a la pizarra para exponer gráficamente sus explicaciones* (nota al pie 18).

La nota al pie nos muestra que (A) se esfuerza por conseguir la comprensión de su interlocutor, apoyando su explicación con la ayuda de la pizarra.

Dado que la intervención se compone de varios enunciados corteses, los representaremos gráficamente en la figura (29):

Figura 29

Movimiento atenuador del acto cortés valorizador: dar opciones
<b>si quieres te cuento un poco</b>
Movimiento atenuador del acto cortés valorizador: reducir el rol de experto
<b>quizá/// (4<sup>o</sup>) voy a ver si soy capaz</b>
Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: mostrar confianza en el otro
<b>y tú ya verás cómo lo modelizas</b>
Acto cortés valorizador: PROPORCIÓN DE AYUDA apoyada por explicación en soporte escrito
<b>nosotros/// (3<sup>o</sup>) este es el Emeuveese</b>

**c) Patrón interactivo:** Ofrecimiento-Ø.

Desde el punto de vista interactivo, el ofrecimiento de esta muestra es una intervención reactivo-iniciativa que aparece como respuesta a la muestra de interés de (B) por conocer el funcionamiento de unos programas informáticos, y que inicia el tema del que se hablará durante el resto de la conversación. La explicación de (A) será únicamente interrumpida por algunas preguntas formuladas por (B) a lo largo de su exposición.

Por último, hemos de notar que los fragmentos analizados hasta ahora mostraban ofrecimientos en situaciones comunicativas con un propósito o tenor funcional predominantemente interpersonal, pero en el siguiente caso (*H.25.A.1*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 231-240) la conversación tiene lugar en una droguería, donde la dependienta –interlocutora representada con la inicial (B), valenciana de entre 25 y 55 años con un nivel sociocultural bajo, monolingüe– ofrece al cliente (D) –varón menor de 25 años, valenciano, monolingüe, con un nivel sociocultural alto, investigador– la posibilidad de envolver el producto adquirido:

(36) [H.25.A.1: 233]

1. C: hombre/ normal/ claro
2. A: = digo *los míos*// [*el seis*]
3. B:<sup>1</sup>                                    [¿te lo envuelvo un poquito?]
4. D: [bien]<sup>2</sup>
5. A: [*no tengo*] *ningún seis/ el cuatro/ ¡che!*<sup>3</sup> *si no tengo ningún cuatro/ ¡che!/ pero ¿qué es?*

<sup>1</sup> Se inicia una escisión conversacional, debida a una transacción comercial.

<sup>2</sup> Se acaba la escisión.

<sup>3</sup> Interjección peculiar de la Comunidad Valenciana.

**a) Función cortés valorizadora:** complacer al otro.

(B) trata de dar el mejor servicio a su cliente, ofreciéndole envolver el producto comprado. Atender a las necesidades de (D) como cliente, adelantándose a las peticiones que éste pueda llegar a hacerle, contribuye a la satisfacción del individuo, lo cual es positivo para la propia dependiente, puesto que, probablemente, el cliente satisfecho vuelva a comprar en el mismo establecimiento. Por tanto, los objetivos que se persiguen aquí son puramente transaccionales, más que interpersonales.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Ofrecimiento formado por una oración interrogativa atenuada: *¿te lo envuelvo un poquito?* (intervención 3).

Se pregunta al cliente para poder cumplir su voluntad, y se atenúa el esfuerzo a invertir en la acción *–un poquito–* por medio del diminutivo, lo cual facilita la aceptación del otro.

**c) Patrón interactivo:** Ofrecimiento-Aceptación.

En este caso, el destinatario de la oferta acepta el ofrecimiento iniciativo a la primera, sin ningún tipo de mitigación ni de circunloquio:

B: [¿te lo envuelvo un poquito?]

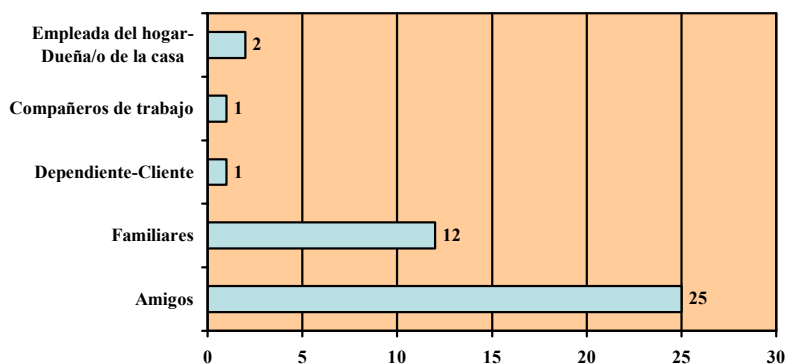
D: [bien]

El tipo de situación comunicativa que estamos analizando favorece este esquema interactivo, que busca la eficacia y la rapidez en la transacción comercial. Además, el trabajo como dependienta conlleva una serie de obligaciones, entre las que se destaca el dar una correcta atención al cliente y ofrecerle una serie de servicios, por lo que no se precisa de atenuantes.

### 5.2.2.1 Recapitulación

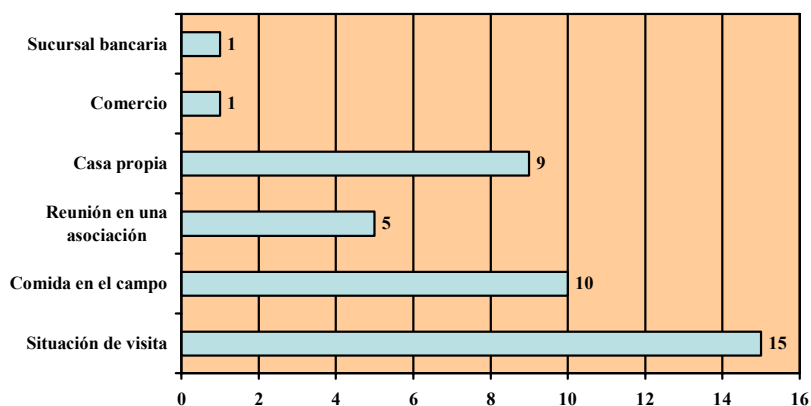
Las resultados obtenidos del análisis de corpus acerca de las invitaciones y ofrecimientos, nos llevan a conclusiones muy similares a las alcanzadas en el epígrafe anterior sobre los cumplidos y piropos: las conversaciones coloquiales, por sus características generales, son un género idóneo para el intercambio de actos corteses valorizadores como las invitaciones y los ofrecimientos, y se ven favorecidos por ciertos contextos comunicativos como las situaciones de visita, en las que existe una pertinencia importante de *ideomas corteses* con respecto a los roles y obligaciones de los anfitriones y los huéspedes: esta actividad cortés consigue la confirmación de la imagen de afiliación de los interlocutores, el refrendo de los lazos afectivos y el equilibrio de imágenes (Hernández Flores, 2002: 124). Podemos afirmar que, en nuestro corpus, tanto los ofrecimientos como las invitaciones se intercambiaron, en su mayoría, entre interlocutores con una relación de confianza, especialmente entre amigos, como se observa en el gráfico (14):

**Gráfico 14.** *Relación entre los interlocutores*



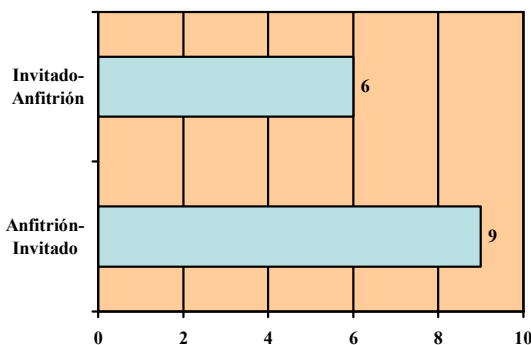
De nuevo, las situaciones de visita fueron el contexto comunicativo en el que tuvo lugar un mayor número de ofrecimientos e invitaciones, aunque también hemos observado intercambios realizados entre compañeros de trabajo que conversan en una sucursal bancaria, entre el dependiente de un comercio y su cliente, entre amigos que almuerzan informalmente en el campo, entre la dueña de una casa y la empleada, entre miembros de una asociación, etc. La frecuencia de aparición de ofrecimientos e invitaciones en cada uno de estos diferentes tipos de situación contextual, puede verse reflejada en el gráfico (15):

**Gráfico 15.** *Contexto comunicativo*



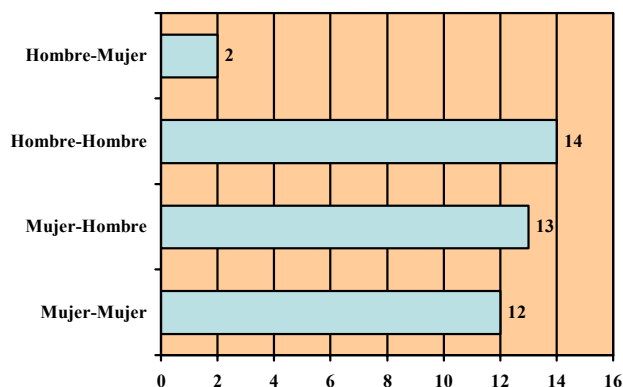
Por lo general, el anfitrión es el emisor de la mayor parte de invitaciones y ofrecimientos, en cumplimiento de las obligaciones que la cultura española establece para este tipo de rol. No obstante, hemos registrado también casos en los que fue el invitado el que realizó el ofrecimiento, aunque suele tratarse de una oferta de ayuda, no de una oferta material. Reflejamos en el gráfico (16) las cifras relativas al número de ofrecimientos formulados por anfitriones y por invitados en situaciones de visita:

**Gráfico 16.** *Rol desempeñado por los hablantes y destinatarios de invitaciones y ofrecimientos formulados en situaciones de visita*



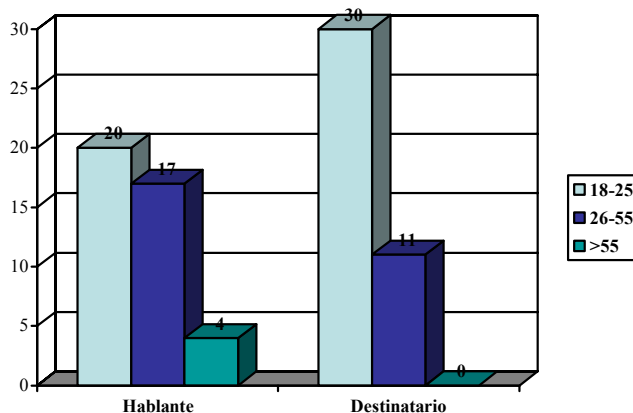
En relación con las características sociológicas de los informantes, llama la atención el desequilibrio de la frecuencia con que los varones produjeron la actividad cortés de invitar u ofrecer algo a mujeres, en comparación con el resto de intercambios entre hablantes del mismo sexo o realizados por mujeres hacia varones. La explicación es sencilla: se ha afirmado que la mayor parte de los ofrecimientos tuvieron lugar en situaciones de visita, formulados por los anfitriones. Casualmente, la mayor parte de los anfitriones de las conversaciones que conforman el corpus eran mujeres, y de ahí la desproporción de cifras. Quedan recogidos en el gráfico (17) los números de intercambios registrados entre ambos sexos.

**Gráfico 17.** *Sexo de los interlocutores*



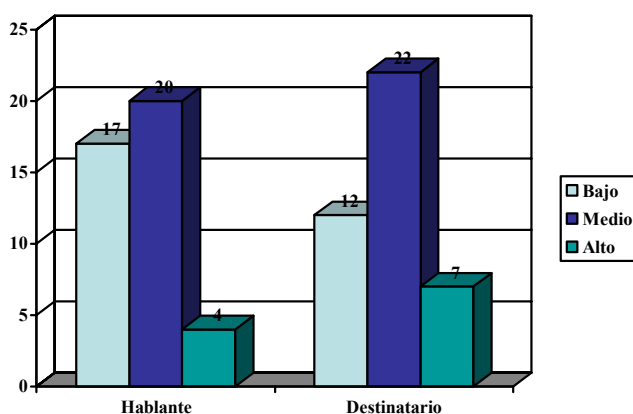
La razón a la que se ha aludido con respecto a la desproporción de invitaciones/ofrecimientos y el sexo de los interlocutores, explica también que la franja etaria menos productiva y receptora fuera la de los informantes mayores de 55 años, puesto que la mayor parte de los anfitriones se encuadra en el grupo de los menores de 18 años:

**Gráfico 18.** *Edad de los interlocutores*



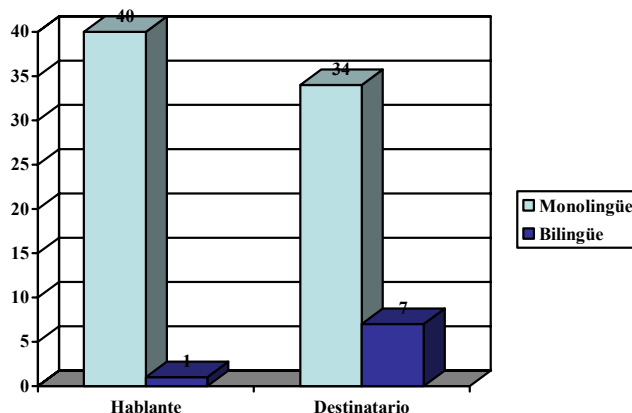
Sin embargo, sí existe una mayor proporción entre el nivel sociocultural de los hablantes y el de los destinatarios, lo que quiere decir que son más frecuentes los intercambios de invitaciones y ofrecimientos entre interlocutores que comparten el mismo nivel de instrucción que entre interlocutores con grandes diferencias socioculturales.

**Gráfico 19.** *Nivel sociocultural de los interlocutores*



Por último, al igual que en los cumplidos y piropos, observamos que los hablantes monolingües produjeron y recibieron un mayor número de invitaciones y ofrecimientos que los hablantes bilingües.

**Gráfico 20.** *Dominio lingüístico de los interlocutores*

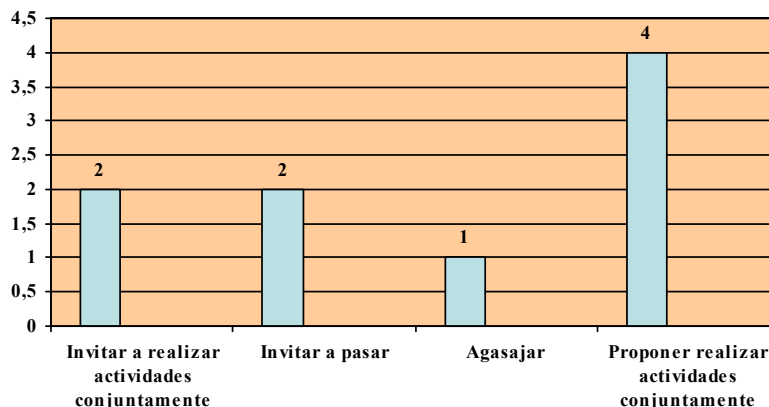


Centrándonos ya en las nueve invitaciones documentadas en el corpus, cinco de ellas podrían calificarse como ritualizadas, puesto que tuvieron lugar entre interlocutores que cumplían con sus roles de familia o amistad, y que respondían a los requerimientos de la comunicación: una invitada que regala unos pasteles a la anfitriona, dos amigos que llegan a una casa y se les invita a pasar, una madre que invita a su hijo a compartir asiento y ver juntos la televisión, o un amigo que invita a otro a correr con él, dado que éste había manifestado interés por esa actividad. En suma, se dieron –proporcionalmente (vid. gráfico 21)– cuatro tipos de función cortés diferente: invitar a pasar adentro, agasajar al otro con regalos, proponer realizar actividades conjuntamente e invitar a realizar actividades conjuntamente. Podría considerarse que tanto la invitación a pasar adentro como la propuesta de actividades para realizar junto a la otra persona son, en realidad, subtipos de la función “invitar a realizar actividades conjuntamente”, puesto que se está invitando al otro a compartir el tiempo y el espacio físico. Como indicamos anteriormente, las proposiciones se diferencian de las invitaciones en que el plan no está aún decidido, sino que es posible negociar qué actividad realizar de forma colectiva y cómo realizarla. Consideramos que las actividades que buscan fomentar la realización de planes con el otro son una



manifestación de la cortesía valorizadora, porque conllevan la consideración del interlocutor, su reconocimiento como persona grata para el hablante, persona con la que se desea pasar más tiempo juntos, por tanto, generan la elevación de su imagen de afiliación.

**Gráfico 21.** *Funciones desempeñadas por las invitaciones*



Los ofrecimientos están muy cerca de la invitación, pero presentan un matiz diferenciador, especialmente visible en el caso de las invitaciones/proposiciones de realizar una actividad conjuntamente y en las invitaciones a pasar adentro. Dicho matiz fue señalado por Ferrer y Sánchez Lanza (2002): “mientras la invitación está dirigida a modificar la conducta del interlocutor y es éste el que debe realizar algo, en el ofrecimiento es el que ofrece el que debe ejecutar la acción” (Ferrer y Sánchez Lanza, 2002: 109). Por tanto, consideramos que los ofrecimientos constituyen un tipo especial de invitación, en la que se propone al oyente que acepte algo del hablante, ya sea un bien material –comida, bebida, un automóvil, una casa, etc.– o no –ayuda, amistad, atención, etc.–. En esta línea se encuentra la definición de Haverkate (1994) para los ofrecimientos, descritos como enunciados comisivos que comprometen al emisor a que haga algo en el futuro, recayendo sobre él la carga de la imposición, pero favoreciendo íntegramente al destinatario del acto. A diferencia de los actos de habla expresivos, la proposición de los comisivos no es factitiva, sino que denota una situación futura, o sea,

una acción que realizará el hablante. Sin embargo, Hancher (1979)<sup>229</sup> pone de relieve que tanto al invitar como al ofrecer el hablante está tratando de persuadir al oyente de que acepte su invitación u oferta, es decir, tratamos de convencerle de que actúe de una manera concreta, actuación ésta propia de los actos de habla directivos, según la taxonomía de Searle (1976). Por tanto, para Hancher (1979: 6) las invitaciones y ofrecimientos representan una categoría híbrida que combina rasgos de los actos de habla comisivos y de los directivos. Por estos mismos motivos, Iglesia Recuero (2001) denomina actos de habla directivos no impositivos a las sugerencias, propuestas e invitaciones.

Wierzbicka (1987) considera que no todos los ofrecimientos presentan características directivas, puesto que en otros predomina el carácter comisivo sobre el directivo, y Barron (2003) trata de demostrar la heterogénea naturaleza de los ofrecimientos a través de su realización lingüística: mientras que un ofrecimiento formulado con una pregunta del tipo “¿Te apetece una cerveza?” podría calificarse como un enunciado comisivo, un ofrecimiento que se sirve del imperativo, como “Tómame una cerveza”, tiene un carácter predominantemente directivo. Barron (2003) señala otra estrategia, ya apuntada por Schneider (2000), que indicaría la naturaleza directiva de los ofrecimientos: el uso de diminutivos para persuadir al oyente de que acepte la oferta.

En nuestro corpus, hemos tomado en consideración estas reflexiones para clasificar en dos grupos diferentes las invitaciones y ofrecimientos documentados (vid. tabla 21). Los resultados alcanzados son bastante equitativos: en total, diecinueve ofrecimientos e invitaciones tenían un carácter predominantemente directivo, mientras que veintiuno de ellos tenían un cariz más comisivo

**Tabla 21.** *Invitaciones y ofrecimientos con carácter comisivo/directivo en el corpus*

COMISIVOS	DIRECTIVOS
21	19
(5.11), (18.3), (19.3), (20.13), (22.10), (23.1), (23.5), (24.3), (25.6), (25.13), (26.2), (27.2),	(11.3), (17.12), (19.13), (21.2), (22.1), (22.14), (23.10), (23.14), (25.2), (25.11), (26.2), (26.9),

<sup>229</sup> Cit. en Barron (2003).

(28.3), (29.4), (29.6), (30.2), (32.9), (32.11), (33.5), (35.4), (36.3)	(26.11), (26.13), (31.4), (31.7), (32.15), (34.19), (37.4)
--	---

La posibilidad de que las invitaciones y ofrecimientos se califiquen como actos de habla directivos no implica una consideración descortés de los mismos, ya que su objetivo consiste en “inducir a alguien a que realice una acción que le resulte grata o beneficiosa” (Ferrer y Sánchez Lanza, 2002: 89). En el estudio que estas autoras realizan sobre diferentes actos de habla en Latinoamérica, se distingue entre invitaciones explícitas e invitaciones implícitas, dependiendo de si emplean un verbo performativo como *invitar* o *convidar* –“Te invito a cenar”, “Te convido con las entradas del concierto”– o un verbo no performativo. Ferrer y Sánchez Lanza (2002) no distinguen entre ofrecimientos +/- comisivos o directivos, sino entre invitaciones reforzadas por medio de estrategias como la repetición o el imperativo –“Tómame algo”, “Ven a mi casa durante el verano”–, e invitaciones mitigadas, como aquéllas que utilizan formas interrogativas –“¿Por qué no vienes esta tarde a tomar café a mi casa y te enseño las fotos del viaje?”, “¿Te apetece/apetecería venir a la fiesta que he organizado para el fin de semana?”– siendo este último tipo de formulación la más frecuente entre personas con las que no se tiene mucha confianza.

Todas las invitaciones analizadas en el corpus fueron invitaciones implícitas, ya que se emplearon verbos no performativos para su realización, algunos de ellos en modo imperativo, formando oraciones muy breves, a veces sólo compuestas por el núcleo oracional –en ocasiones reduplicado–, que buscan la eficacia comunicativa; otras veces, especialmente en las propuestas, se optó por la impersonalización de las oraciones o por el uso de estructuras condicionales en las que se establecen unas circunstancias a partir de las cuales sería posible la ejecución de la propuesta; de esta manera, se le facilita al destinatario la excusa con la que podría rechazar la proposición del otro, sin que su imagen se vea perjudicada.

Por otro lado, se utilizaron tanto recursos atenuadores como recursos intensificadores para persuadir a los destinatarios: cinco de las invitaciones se intensificaron con vocativos que pretendían captar la atención del otro y apéndices

modalizadores al final de las intervenciones, para reforzar o atenuar su contenido ilocutivo y buscar la opinión del destinatario; se hizo uso también de recursos prosódicos como la entonación exclamativa, la entonación descendente y los alargamientos vocálicos, con fines intensificadores; mientras que, para evitar coacciones y favorecer la aceptación, tres de las invitaciones se atenuaron con el nombre propio del interpelado, la entonación mantenida al final de algunos enunciados o la adición de oraciones disyuntivas. Los mecanismos atenuadores tratan de conceder un margen de actuación al destinatario y plantear la invitación como una actividad flexible, negociable en cuanto a cómo y cuándo realizarla; por tanto, más que un uso de la atenuación con fines mitigadores de la amenaza, consideramos que se trata de una estrategia para ayudar a la interpretación cortés valorizadora de la invitación y, consecuentemente, ayudar al éxito de la actividad cortés y a la elevación de la imagen de afiliación de sus destinatarios<sup>230</sup>. Resumimos en la tabla (22) las estrategias y recursos empleados para la formulación de las invitaciones:

**Tabla 22.** Estrategias y recursos comunicativos empleados para la formulación de invitaciones

INTENSIFICACIÓN	ATENUACIÓN
<b>Recursos léxico-semánticos</b>	<b>Recursos léxico-semánticos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Vocativos: nombre propio del destinatario – <i>¡Ángel!</i>–, imperativos sensoriales <i>–oye–</i>, expresiones coloquiales <i>–a ver–</i>, locuciones adverbiales <i>–por cierto–</i>, etc.</li> <li>. Repeticiones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Pronombres indefinidos para la formulación de los complementos circunstanciales: <i>algún día</i>.</li> <li>. Verbos modales: <i>poder</i>.</li> </ul>
<b>Recursos sintácticos</b>	<b>Recursos sintácticos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Refuerzo de las aserciones con apéndices modalizadores como <i>¿o no?</i>, <i>¿a que sí?</i>, <i>¿eh?</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Construcciones disyuntivas para dar opciones al destinatario.</li> <li>. Apéndices modalizadores <i>¿no?</i></li> </ul>

<sup>230</sup> Encontraremos el mismo tipo de uso de la atenuación en § 5.2.6, dedicado a los consejos corteses o recomendaciones.

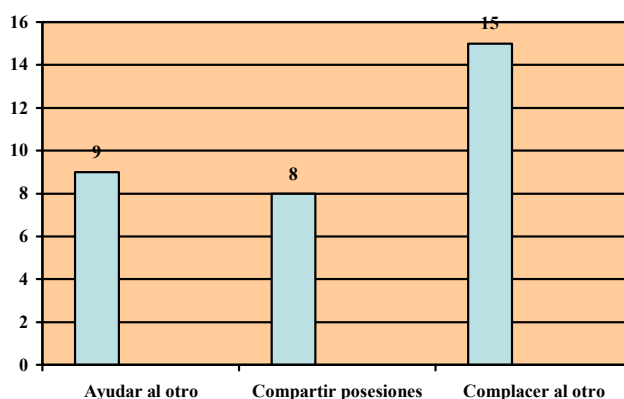
<b>Recursos morfológicos</b>	<b>Recursos morfológicos</b>
. Modo verbal imperativo.	. Pretérito imperfecto de indicativo.
<b>Recursos prosódicos</b>	<b>Recursos prosódicos</b>
. Alargamientos vocálicos. . Entonación exclamativa y ascendente. . Pronunciación marcada.	. Entonación suspendida.

En el plano estructural y metadiscursivo, nos encontramos con intervenciones iniciativas, a excepción de la muestra (17), donde la invitación surge como reacción a la manifestación de interés de su destinatario. Las invitaciones a pasar adentro se reduplicaron, mientras que las invitaciones a realizar actividades conjuntamente formaron enunciados aislados o se acompañaron por movimientos atenuadores. Por su parte, las propuestas estuvieron precedidas o sucedidas por movimientos de apoyo que buscaban la opinión y aceptación del destinatario: preguntas para asegurarse de que lo propuesto podría agradarle, vocativos para ganarse su atención, provocaciones y argumentos a favor del plan para conseguir el acuerdo, etc. Pese a ello, ninguna de las proposiciones recibió la aceptación de los destinatarios o, al menos, no la aceptación inmediata. De hecho, tan sólo las invitaciones a pasar a la casa se aceptaron, pero no produjeron ningún tipo de respuesta verbal, sino factual. Algunos de los rechazos se atenuaron con justificaciones o explicaciones sobre el motivo por el cual no podían aceptarse, incluso en (17) no hay un rechazo directo, sino inferido de las razones aportadas por su destinatario, mientras que en (20) el rechazo es frontal, pero el humor y las características de la situación discursiva evitan que produzca un efecto descortés. Un caso particular es el que tiene lugar en la muestra (21), donde el rechazo es previo a la propia invitación, puesto que la destinataria intuye las intenciones de la invitada, que quería obsequiarle con unos pasteles. Estas respuestas negativas generaron, en ocasiones, la negociación del acuerdo entre los interlocutores, donde el hablante añadió razones por las que el destinatario debería aceptar la invitación.

Por su parte, los treinta y dos ofrecimientos registrados cumplieron tres tipos de función cortés diferente: complacer al otro, ayudarlo y compartir bienes. Para que el

ofrecimiento suponga una ayuda, ha de existir una situación previa que la oferta trata de solucionar, como ocurría en la muestra (22) sobre el dolor de estómago o la falta de trabajo en las muestras (32) y (33).

**Gráfico 22.** *Funciones desempeñadas por los ofrecimientos*



Para la formulación del ofrecimiento se utilizaron enunciados interrogativos – “¿Quieres una ensaimada?”–, asertivos –“Os hago una tortilla de patata ¿eh?”– y exhortativos –“Toma valientas”–, fundamentalmente<sup>231</sup>, de manera que algunos ofrecimientos se asemejan más a las características de los actos de habla comisivos, mientras que otros son más de tipo directivo.

En lo que respecta a las tácticas y recursos comunicativos empleados, hemos de destacar un balance entre el uso de herramientas mitigadoras, con las que se modifican internamente los enunciados para dar opciones al destinatario y que se sienta libre de elegir lo que más le convenga, y herramientas intensificadoras, que tratan de hacer más atractiva la oferta. Este balance nos hace pensar que, ciertamente, la realización de estos actos puede suponer una amenaza para la imagen de los interlocutores, de manera que

<sup>231</sup> Sería interesante contrastar los resultados de este estudio con los de investigaciones que hayan utilizado corpus de materiales recogidos en otras partes de la Península Ibérica o de Latinoamérica. Por ejemplo, Márquez Reiter y Placencia (2004) comparan la formulación de ofertas en español quiteño y en español montevidiano, y encuentran un repertorio lingüístico más amplio en el primero. También en la lengua inglesa algunos autores han observado esta variación dialectal, como Barron (2005a) y Schneider (2005), quienes constatan un mayor número de recursos formales en el inglés de Irlanda que en el de Inglaterra.

estos sienten la necesidad de formularlos estratégicamente, algo que no ocurría con los cumplidos, que siempre hicieron uso de la intensificación:

**Tabla 23.** Estrategias y recursos comunicativos empleados para la formulación de ofrecimientos

INTENSIFICACIÓN	ATENUACIÓN
<b>Recursos léxico-semánticos</b>	<b>Recursos léxico-semánticos</b>
Vocativos coloquiales: <i>ye, tíos</i> .	. Verbos volitivos: <i>querer, apetecer, gustar</i> .
<b>Recursos morfológicos</b>	<b>Recursos morfológicos</b>
. Modo verbal imperativo. . Diminutivos afectivos que tratan de hacer más atractiva la oferta: <i>torraico</i> . Adverbios y adjetivos en grado superlativo: <i>superbien, superbueno</i>	. Cuantificación atenuadora: <i>un poco, un poquito</i> . . Diminutivos que tratan de reducir el esfuerzo a emplear para la realización del ofrecimiento: <i>un poquito</i> .
<b>Recursos sintácticos</b>	<b>Recursos sintácticos</b>
. Conectores pragmáticos: <i>pues</i> . Apéndices modalizadores: <i>¿eh?, ¿sí?</i>	. Inicio de los enunciados con la estructura condicional <i>si quieres</i> o con la expresión de esperanza <i>a ver si</i> . . Juego estratégico de la deixis personal: no dirigir los ofrecimientos directamente a alguien, sino al grupo: <i>el que quiera</i> . . Construcciones disyuntivas al final de la intervención. . Apéndices modalizadores: <i>¿no?, ¿sí?</i>
<b>Recursos prosódicos</b>	
. Alargamientos vocálicos. . Entonación exclamativa.	

Una estrategia interesante utilizada para conseguir la aceptación del otro, observada en varias de las muestras, consiste en la presentación de argumentos que avalan la necesidad o conveniencia de aceptar lo ofrecido, de manera que el hablante se presenta

como una persona con mayor autoridad que el destinatario de la oferta. Para convencerle, también se utilizan otros movimientos de apoyo, como recomendaciones, llamadas de atención, bromas, justificaciones, cumplidos, etc. No obstante, en veintiuno de los casos las invitaciones y ofrecimientos se atenuaron con mecanismos que trataban de suavizar la imposición del acto. En la siguiente tabla se recopilan los subactos y acompañamientos utilizados por los informantes junto a las invitaciones u ofrecimientos, y se indican también los casos en los que la actividad cortés se realizó de forma independiente o por duplicado:

**Tabla 24.** Límites estructurales del ofrecimiento/invitación

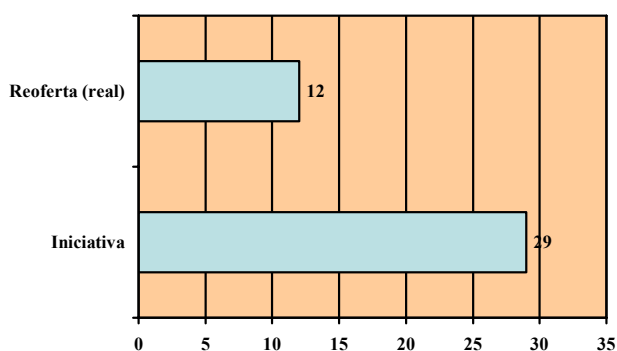
INVITACIÓN OFRECIMIENTO AISLADO	INVITACIÓN OFRECIMIENTO DUPLICADO	OTROS ACTOS DE HABLA SUBORDINADOS A LA INVITACIÓN/OFRECIIMIENTO
<p>16 (17.6), (25.2), (25.6), (25.13), (27.2), (28.3), (29.4), (29.6), (30.2), (31.4), (31.7), (32.14), (33.5), (36.3), (47.16), (47.23)</p>	<p>3 (11.3), (26.2), (37.4)</p>	<p>. Recomendación: 1 (22.8)</p> <p>. Ponderación de las razones por las que el otro debe aceptar lo ofrecido: 4 (19.13), (22.8), (22.12), (22.20)</p> <p>. Llamadas de atención al destinatario: 6 (5.11), (19.3), (20.13), (23.1), (25.11), (31.4)</p> <p>. Preguntas para asegurarse de que el ofrecimiento es del gusto del destinatario, petición de su opinión: 7 (20.13), (23.3), (23.16), (23.22), (23.25), (26.11), (32.10)</p> <p>. Manifestación de complacencia si se lleva a cabo lo ofrecido: 1 (20.13)</p> <p>. Concesión de permiso para volver a disfrutar de lo ofrecido: 1 (24.1)</p> <p>. Explicación en la que se afirma haber comprado el producto ofrecido expresamente para el otro: 1</p>



		(25.11)
		. Justificación del ofrecimiento: 2 (32.8), (32.10)
		. Broma: 1 (34.19)
		. Construcción disyuntiva para dar opciones: 1 (18.3)
		. Cumplido: 1 (33.4)

De acuerdo a la distinción establecida por Barron (2003) entre ofertas iniciativas y reofertas, abundan en el corpus las del primer tipo, y entre las reofertas, las reales frente a las rituales. En diversas ocasiones, el rechazo inicial del destinatario generó una nueva oferta, pero no hemos de catalogarla como reoferta, sino como una oferta iniciativa, puesto que en ella se ofrece un producto distinto al anterior. Teniendo en cuenta esta distinción también para la caracterización de las invitaciones, recontamos veintinueve invitaciones/ofrecimientos iniciativos y doce reofertas reales en el corpus:

**Gráfico 23.** *Tipo de intervención discursiva*



Como decimos, los rechazos no supusieron siempre un abandono del intento de convencer al interpelado de que aceptara la oferta, sino que, en algunas muestras, el hablante reofreció o lanzó una nueva oferta iniciativa que pudiera satisfacer más adecuadamente las necesidades del otro. Este patrón interactivo insistente ha sido

observado por otros autores en diferentes culturas y, como afirma García (1992)<sup>232</sup>, es una estrategia de cortesía valorizadora, puesto que muestra el interés del hablante por que el oyente se beneficie de algo, expresa solidaridad con él.

Nuestro corpus contradice la idea, anotada anteriormente, de que la aceptación y el agradecimiento son la respuesta que mejor se adecua a las convenciones sociales españolas, ya que no hemos documentado ningún agradecimiento como respuesta a un acto de este tipo, y el número de rechazos y de ofrecimientos que quedan sin respuesta es prácticamente igual al número de aceptaciones. Probablemente la explicación se halle en las características de nuestro corpus: el alto grado de confianza existente entre los interlocutores de las distintas secuencias dialógicas analizadas.

Algunas de las aceptaciones aparecieron acompañadas por aclaraciones sobre cómo servir lo ofrecido, otras respondían en nombre de todos los presentes en la situación comunicativa, y en uno de los casos, no se emitió ningún tipo de contestación verbal, pero sí factual. En cuanto a los rechazos, fueron atenuados en algunas ocasiones, aunque en otras aparecen incluso intensificados, especialmente si se producen tras algún rechazo previo.

Por otro lado, al igual que ocurría con la aceptación de los cumplidos y piropos, encontramos también aceptaciones con reservas: a) se atenúa el acuerdo realizando restricciones de tipo cuantitativo o temporal *–pero no pongas mucho ¿eh? (23.13); ahora comeré (25.6)–*; b) el destinatario se propone como ejecutor de los pasos necesarios para cumplir con el ofrecimiento, tratando de evitar molestias al hablante *–pues espérate y no lo saques y voy y me lo pongo yo (23.15)–*; o c) se deja la respuesta en manos del hablante, que deberá decidir si ejecuta o no la invitación/ofrecimiento *–hombre lo que quieras (21.17)–*.

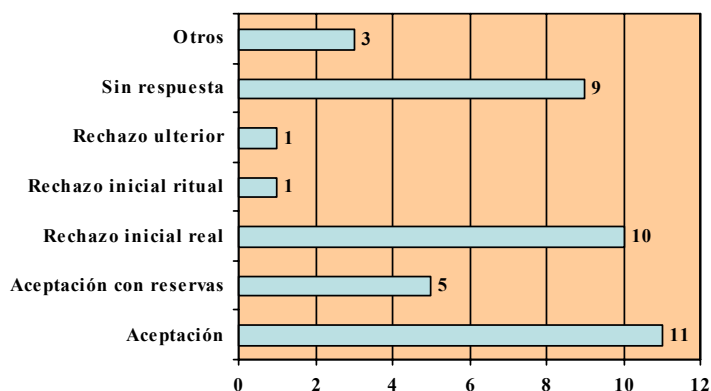
---

<sup>232</sup> En su estudio sobre los rechazos a invitaciones en una comunidad peruana, la autora contabilizó que dos tercios de las interacciones analizadas seguían este patrón insistente cortés. Culturalmente, los hablantes esperaban que la persona que realizaba la invitación insistiera y que la persona que era invitada aceptara. La falta de cumplimiento con estas expectativas es interpretada negativamente.

Otras alternativas consistieron en contestar al primer miembro del par adyacente con una concesión de permiso para que fuera el propio emisor el que se beneficiara de lo ofrecido, o contestar al ofrecimiento con otro ofrecimiento, como en la muestra (23), donde se le ofrece ayuda para evitar molestias a la anfitriona y preparar él mismo lo ofrecido. Todas estas diferentes opciones aparecen recogidas en la tabla (25) y en el gráfico (24):

**Tabla 25.** *Reacción del destinatario de la invitación/ ofrecimiento*

ACEPTACIÓN	ACEPTACIÓN CON RESERVAS	RECHAZO			OTROS
		INICIAL		ULTERIOR	
		REAL	RITUAL		
. Aceptación no verbal: 1 (11.3)	. Restricción de la cantidad a aceptar: 2 (5.11), (23.13)	7 (17.6), (18.3), (21.1) (22.2), (24.1), (25.7), (54.16)			. Sin respuesta: 9
. Aclaración sobre cómo quiere que se le sirva lo ofrecido: 1 (23.11)					. Respuestas que muestran interés por lo ofrecido, pero sin llegar a aceptarlo ni rechazarlo: 3 (19.3), (19.13), (33.5)
. Aceptación (sin más): 8 (26.3), (26.10), (26.12), (26.14), (27.3), (30.3), (32.9), (36.4)	. Aceptación futura: 2 (25.6), (25.12)	Concesión de permiso para que sea el otro el que se beneficie de lo ofrecido: 3 (20.13), (28.4), (31.8)	1 (22.12)	1 (21.5)	. Ofrecimiento de ayuda para la preparación de lo ofrecido: 1 (23.15)
. Aceptación en nombre de todos los presentes: 1 (28.5)	. Concesión de permiso para que el ofertante proceda como guste: 1 (21.17)				

**Gráfico 24.** *Reacción del destinatario del ofrecimiento/ invitación*

La formulación de ofrecimientos se combina en varias ocasiones con otro tipo de actividad cortés, el cumplido, utilizado para valorizar la imagen del ofertante, vaya o no la oferta destinada al hablante que realiza el halago. Asimismo, el propio ofertante llevó a cabo una autocrítica sobre la manera en que atendió a su invitado, que fue rápidamente contestada por éste con un disentimiento. Los comentarios negativos sobre lo ofrecido también han sido observados en situaciones de coloquialidad máxima, pero en estos casos no primaba la máxima de modestia, sino la de sinceridad.

En suma, valorando conjuntamente tanto las invitaciones como los ofrecimientos analizados en el corpus, consideramos que todos ellos son muestras de cortesía valorizadora. Tal y como señalara Hernández Flores (2002), en la formulación de este tipo de actos de habla se reflejan los valores de la comunidad sociocultural objeto de estudio. Representan poderosas estrategias de imagen de afiliación, tanto para la persona que los formula como para la que se beneficia de ellos: para el emisor, porque se muestra e identifica como miembro competente de la comunidad sociocultural; para el receptor, por el efecto positivo que genera la realización del acto, el cual se manifiesta en su integración al grupo del que forma parte el interlocutor, con quien comparte el mismo sistema de valores y las mismas normas de conducta.

Dejamos, entonces, a un lado las consideraciones señaladas por diversos autores (Brown y Levinson, [1978] 1987; Chodorowska-Pilch, 2002, 2003; entre otros) sobre la potencial amenaza de estos actos de habla, y consideramos que las conclusiones de esos estudios se deben al tipo de cultura analizada –culturas de distanciamiento–, al contexto en el que se desarrolla la comunicación –predominio de metas transaccionales sobre las interpersonales– y a la inexistencia de una relación de proximidad y de confianza entre los interlocutores. Incluso cuando estos insisten en sus invitaciones u ofrecimientos, con la posible imposición que esta insistencia puede ejercer sobre la imagen de autonomía del otro, los informantes del corpus eligieron este comportamiento comunicativo porque sabían que satisfacerían la imagen de afiliación del interpelado. Siguiendo esta misma línea de razonamiento, García (1992: 237) afirma que hay ocasiones en las que el propio destinatario del acto prefiere someter sus deseos de imagen de autonomía y aceptar la oferta, para cumplir con los deseos de imagen de afiliación de la persona que formuló la invitación u ofrecimiento.

En tercer lugar, en orden de frecuencia en el corpus, encontramos los saludos y despedidas, empleados por los informantes con la llegada y salida de nuevos interlocutores en la conversación.

### **5.2.3 Saludos y despedidas**

El saludo –entiéndase aquí *saludo* como un compendio de la acción de saludar y la acción de despedirse– es un acto de habla expresivo idiosincrásico que, en opinión de Haverkate (1994: 84-88), comporta tres rasgos básicos: a) es universal, puesto que no se conocen culturas en las que el saludo no esté integrado en el componente verbal de la interacción social; b) su realización formal está basada en fórmulas rutinarias, en su mayor parte fosilizadas; y c) no sirve para transmitir información proposicional. Este último rasgo diferencia los saludos del resto de actos expresivos y de los actos de habla en general, ya que no se utilizan para expresar una descripción del mundo extralingüístico. Por este motivo, su realización puede sustituirse o venir acompañada por recursos paralingüísticos y no lingüísticos.

Las principales funciones interactivas que Haverkate (1994) señala para el saludo son: a) abrir el canal comunicativo: llamar la atención del interlocutor, incitándole a participar en un intercambio verbal; b) evitar que se produzca tensión social, provocada cuando dos personas se encuentran en una situación potencialmente comunicativa sin cruzar palabra; c) establecer o confirmar una determinada relación interactiva, tal como se define por factores como la posición social, el grado de intimidad y el afecto.

Nuestro análisis muestra que lo anterior es cierto. En la siguiente muestra (ML.84.A.1, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 72-80), la llegada de (D) –mujer valenciana con un nivel sociocultural medio, menor de 26 años, estudiante, monolingüe–, provoca una serie de saludos y actos de cortesía bastante ritualizados con los que se reconoce la existencia de una relación previa entre los interlocutores y se le concede permiso para formar parte de la conversación. En el momento concreto en el que (D) hace su entrada, (C) –mismas características que (D)– y (A) –varón valenciano con un nivel sociocultural medio, menor de 26 años, estudiante, monolingüe, amigo de los demás interlocutores– se encontraban en su domicilio particular, charlando sobre los problemas sentimentales que (A) tiene con su novia:

(37) [ML.84.A.1: 73]

1. D: ¡uy!
2. A: **hola Mercedes**§
3. D:                   § ¿se puede?
4. A: sí sí/ pasa pasa
5. D: **¿qué pasa?**
6. A: no/ nada/ charrábamos/ y eso
7. D: ¿me voy o me quedo? ¿qué hago? (RISAS)
8. A: no/ no te preocupes

**a) Función cortés valorizadora:** iniciar un encuentro conversacional.

Junto a los saludos que se intercambian los interlocutores en las intervenciones (2) y (5), en esta secuencia hemos de destacar las preguntas formuladas por (D) pidiendo permiso para participar en la conversación (intervenciones 3 y 7), que son

respondidas con invitaciones a formar parte del grupo (intervenciones 4 y 8). De esta manera, se le reconoce la confianza de los interlocutores y se expresa la idea de que su compañía es aceptada.

**b) Estrategias y recursos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Saludos expresados por medio de:

b.1.1) Una fórmula ritual: *hola Mercedes* (intervención 2).

*Hola* es una de las interjecciones más frecuentes para la salutación familiar. Carece de contenido proposicional, pero sirve para reconocer la presencia del otro. Al acompañarla por el nombre propio de la interlocutora, *Mercedes*, se focaliza a la destinataria del acto cortés, intensificando el efecto valorizador para la imagen de afiliación de ésta.

b.1.2) Una oración interrogativa lexicalizada: *¿qué pasa?* (intervención 5).

Estructura interrogativa simple utilizada para saludar a alguien, interesándose por su salud, por sus novedades, etc. Otras expresiones empleadas con funciones similares son “¿Qué tal?”, “¿Qué hay?”, “¿Cómo te va?”, etc. No siempre es necesario que el interlocutor responda a estas preguntas, puesto que se han lexicalizado como fórmulas para la realización de saludos, de manera que han adquirido un valor simbólico.

b.2) Preguntas para asegurarse de la aceptación en el grupo: a) *¿se puede?* (intervención 3); b) *¿me voy o me quedo? ¿qué hago?* (intervención 7).

Una actividad cortés que, junto a los saludos, suele tener lugar al inicio de un encuentro conversacional, es la formulación de preguntas con las que el nuevo interlocutor trata de asegurar que su presencia es aceptada por los demás y que no irrumpe sin permiso en la privacidad de los otros. Eso es lo que ocurre en esta muestra:

a) Pregunta ritualizada muy común a la llegada a un domicilio privado o a un lugar en el que dos o más personas se reúnen. También encontrábamos un ejemplo de este tipo en la muestra (11), donde la interlocutora daba permiso a su amiga para entrar en la casa y unirse a la conversación.

b) El ambiente está enrarecido y (D) intuye que la conversación que los otros dos interlocutores mantenían, antes de su llegada, podía tener un carácter privado. Como no quiere suponer una molestia, pide que le confirmen si su presencia es aceptada, petición que atenúa mediante las risas con que finaliza esta intervención. (A) responde afirmativamente, invitándole a formar parte de la conversación –*sí sí/ pasa pasa* (intervención 4); *no/ no te preocupes* (intervención 8)–, intensificando sus respuestas por medio del recurso sintáctico de la repetición, para hacer sentir bien a la interlocutora y reforzar la veracidad de sus enunciados.

**c) Patrón interactivo: Saludo-Saludo.**

La conversación se inicia con la manifestación de sorpresa emitida por (D) al encontrarse con los otros dos interlocutores, y recibe la respuesta de (A), que saluda a su amiga. Antes de unirse a la conversación, (D) pide la autorización de los presentes y, tras concedérsela, realiza una intervención iniciativa interrogativa que funciona como un saludo, y que es contestada, de nuevo, por el interlocutor (A).

En el plano del discurso, el saludo forma parte de una pareja adyacente cuyos miembros suelen ser idénticos –“Hola-Hola”, “Buenos días-Buenos días”–, aunque también son frecuentes los casos en los que la simetría no es total, pero siguen constituyendo un par adyacente, puesto que las dos partes que lo componen actualizan el mismo acto –“Hola-Hola ¿qué tal?”–. En esta muestra (37), encontramos un ejemplo de saludo asimétrico –“hola Mercedes-¿qué pasa?”– donde, además, la respuesta no se produce de manera inmediata al primer saludo, sino que aparece tras intercalarse dos intervenciones intermedias, en las que se interrogaba sobre la posibilidad de formar parte de la conversación.

Por otro lado, resulta curioso que la interlocutora (C), también amiga de la nueva participante y presente en la situación comunicativa, no inicie ningún tipo de salutación ni la responda, sino que permanece en silencio durante esta secuencia, quizá por no atreverse a pronunciarse y que sea (A) quien decida si (D) puede unirse o no al diálogo, puesto que estaban hablando sobre sus asuntos personales.

La llegada de una nueva interlocutora, (L) –mujer valenciana de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, limpiadora, monolingüe–, motiva también



el intercambio de saludos en la siguiente conversación (AP.80.A.1, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 142-165), que tiene lugar en el local en el que se reúne una asociación. En esta ocasión, la función cumplida por los saludos vuelve a consistir en iniciar un encuentro conversacional, en el cual participan dos interlocutores más: (A) – mujer de entre 26 y 55 años de edad, andaluza, con un nivel sociocultural bajo, limpiadora, monolingüe– y (J) –varón valenciano de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, parado, monolingüe–. La relación que une a los interlocutores es de amistad:

(38) [AP.80.A.1: 144]

1. G: [yo podría correr] por la mañana/ pero por no correr solo→
2. ((...))<sup>2</sup>
3. L: ¡holaa!
4. J: hola/ [¿qué hay?=  
5. A: [¡buenaas!]
6. J: = ¿qué hay? (3.5”)
7. L: me han dicho que has dejado una casa

<sup>2</sup> Se interrumpe brevemente la grabación.

**a) Función cortés valorizadora:** iniciar un encuentro conversacional.

(L) abre el canal comunicativo e inicia un diálogo con los demás interlocutores al encontrarse con ellos en la asociación donde suelen reunirse. Finalizada la fase de intercambio de saludos, (L) realiza una intervención iniciativa dirigida a la interlocutora (A), con la que da comienzo un tema sobre el que conversarán durante la primera parte de la grabación.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Saludos expresados por medio de:

b.1.1) Una fórmula ritual: ¡holaa! (intervención 3); hola (intervención 4); ¡buenaas! (intervención 5).

De nuevo se utiliza la interjección *hola*, intensificada en la intervención (3) por medio de dos recursos prosódicos: la entonación exclamativa y el alargamiento de la vocal final. Las mismas estrategias intensificadoras son utilizadas en la intervención (5), expresión coloquial de saludo, que procede de la abreviatura de la estructura compuesta por el adjetivo plural *buenos/as* más un sustantivo con el que se alude a la parte del día –mañana, tarde o noche–.

b.1.2) Una oración interrogativa lexicalizada: *¿qué hay? ¿qué hay?* (intervención 4 que continúa en la línea 6).

(J) completa su saludo interjetivo con esta pregunta con la que muestra interés por la nueva interlocutora (vid. figura 30). La repetición de la fórmula puede venir motivada por el deseo de reforzar la cortesía inherente a ella o por el solapamiento con la intervención de la interlocutora (A) en (4), de manera que (J) quiere asegurarse de que el saludo llega correctamente a su destinataria.

Figura 30

Acto cortés valorizador: SALUDO 1	Acto cortés valorizador: SALUDO 2	Acto cortés valorizador: SALUDO 3
<b>hola</b>	<b>¿qué hay?</b>	<b>¿qué hay?</b>

**c) Patrón interactivo:** Saludo-Saludo.

En este caso, los saludos sí son contestados por todos los interlocutores, aunque de diferente manera: el interlocutor (J) responde simétricamente, aunque amplía el número de fórmulas de salutación –“¡holaa!-hola ¿qué hay? ¿qué hay?”– y la interlocutora (A) opta por una reacción asimétrica –“¡holaa!-¡buenaas!”–.

También responden todos los interlocutores a los saludos en la siguiente muestra del corpus (*J.82.A.1*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 166-189). La conversación fue grabada en la casa particular de (A) –varón valenciano de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural alto, funcionario, monolingüe–, (E) –mujer valenciana de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural alto, funcionaria, monolingüe, esposa de (A)– y (P) –varón menor de 26 años con un nivel sociocultural medio, estudiante, monolingüe, hijo de (A) y de (E)–. Cuando madre e hijo entran en la

habitación, encuentran al padre conversando relajadamente con dos amigos, (G) y (J) – ambos varones valencianos, de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural alto, funcionario y profesor, respectivamente, bilingües–, y se produce la siguiente secuencia:

(39) [J.82.A.1: 171]

1. A: = donde está ContiNENTE//<sup>25</sup> donde está Continente// huerta y huerta y huerta<sup>26</sup>
2. G: ¡hola!
3. E: ¡holaa!// [°(saluda a tu padre)°]
4. G: [¿qué hay? ¿cómo estás?]
5. P: bien
6. G: [(( )]
7. J: [¿ya te vas de fiesta?]
8. E: [¿qué haay?]
9. P: sí/ ya me voy por ahí
10. J: bien/ bien/ haces bien
11. E: bien ¿y vos? [¿y tu familia↓?]
12. G: [bien]

<sup>25</sup> Hipermercado.

<sup>26</sup> Aparecen el hijo (P) y la esposa (E) de A.

**a) Función cortés valorizadora:** iniciar un encuentro conversacional.

Se sucede una serie de saludos con los que se inicia el encuentro conversacional. En ellos se muestra el interés por la salud, las novedades personales y la familia de los participantes en la situación comunicativa. Además, el interlocutor (J) reconoce la presencia del hijo de los anfitriones e intenta conectar con él, recurriendo a una pregunta con muchas posibilidades de éxito –¿ya te vas de fiesta?– y evaluando positivamente la respuesta de éste, lo cual contribuye a que (P) se sienta partícipe y no quede excluido del grupo. Todo ello sirve a la valorización de las imágenes de afiliación de los presentes.

Resulta también interesante la segunda parte de la intervención (3), momento en que, con un tono de voz más bajo, (E) ordena a su hijo que salude a su padre. Este tipo de mandato es posible por el rol de madre ostentado por la interlocutora, que le habilita

a educar a su hijo e imponerle ciertos comportamientos en la búsqueda de la armonía familiar. (E) muestra afecto hacia su marido, por desear que éste se sienta querido.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Saludos expresados por medio de:

b.1.1) Una fórmula ritual: ¡hola! (intervención 2); ¡holaa! (intervención 3).

b.1.2) Oraciones interrogativas: ¿qué hay? ¿cómo estás? (intervención 4); ¿qué haay? (intervención 8); ¿y vos? ¿y tu familia↓? (intervención 11).

Mostrar interés por la familia u otras personas cercanas al otro evidencia cercanía entre los interlocutores y fomenta la imagen de afiliación de los mismos.

Recursos como la entonación exclamativa, los alargamientos vocálicos, la conjunción de dos fórmulas de salutación en una misma intervención y la entonación final descendente, contribuyen a intensificar el efecto afiliador de todas estas fórmulas.

**c) Patrón interactivo: Saludo-Saludo.**

Resulta interesante observar el patrón interactivo de esta secuencia, para valorar la conducta interactiva de los participantes. En primer lugar, tras el saludo de (G) en (2), (E) responde simétricamente con el mismo saludo pero intensificado, y tal intensificación indica alegría y sorpresa por encontrar en su casa a este amigo: “¡hola!-¡holaa!”.

Por otro lado, (J) no participa en los saludos, pero sí lanza preguntas al hijo de los dueños de la casa, como una forma de reconocer su presencia y facilitar su participación en la conversación, valorizando, así, su imagen de afiliación. Ante la respuesta de (P), el interlocutor (J) emite una evaluación positiva intensificada, por medio de la repetición del adverbio de modo *bien*, que aparece por triplicado. La diferencia de edad entre los interlocutores favorece que esta evaluación, por innecesaria, no sea interpretada negativamente, sino todo lo contrario: yo, como adulto, considero que tú, siendo joven, debes divertirme.

Ante las preguntas sobre el estado de salud y/o novedades de los interlocutores, las respuestas son siempre positivas (intervenciones 5, 11 y 12), para lo cual utilizan el adverbio de modo *bien*. Mientras que (P) no devuelve estas preguntas a su interlocutor,

sino que se limita a responderlas, (E) las contesta y, además, se interesa también por la situación de (G) y de su familia, devolviendo el saludo de una manera casi simétrica. En sus preguntas, (E) muestra aprecio no sólo por el interlocutor en sí, sino por personas relacionadas íntimamente con él. El uso del pronombre personal de segunda persona *vos* en una conversación coloquial, en lugar de los esperados *tú* o *vosotros*, resulta extraño a este contexto, lo que puede generar un cierto efecto humorístico. No obstante, desconocemos si puede haber otras motivaciones sociológicas detrás de este empleo –un uso local, país de origen de la interlocutora<sup>233</sup>, etc.–.

En la conversación *ML.84.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 72-80), hemos analizado anteriormente una secuencia donde los participantes (A) –varón valenciano con un nivel sociocultural medio, menor de 26 años, estudiante, monolingüe–, (C) y (D) –mujeres valencianas con un nivel sociocultural medio, menores de 26 años, estudiantes, monolingües– se intercambiaban una serie de saludos. La entrada de una nueva interlocutora, (B) –mujer valenciana con un nivel sociocultural medio, menor de 26 años, estudiante, monolingüe, novia de (A) y amiga de (C) y (D)–, de quien estaban hablando previamente, vuelve a generar este mismo tipo de intercambio. (B) saluda informalmente a sus amigos pero, por las reacciones de estos, se da cuenta de que algo ocurre. (C) y (D) inventan una excusa para dejar sola a la pareja y que puedan hablar sobre sus problemas sentimentales:

(40) [ML.84.A.1: 74]

1. C: me parece que [estás sacando=]
2. D: [bueno tío↓ pero→]
3. C: = el problema de [quicio]
4. B: [¡ye tías!] os estaba buscando↓ tía// ¿qué hacéis?
5. A: [nada↓ charrar]
6. C: [aquí]
7. D: nada§
8. A: § charrábamos§
9. B: § ¿de qué?

---

<sup>233</sup> Como sabemos, en la mayor parte de los países latinoamericanos –Argentina, Costa Rica, Venezuela, Paraguay, Uruguay, Nicaragua, Bolivia y El Salvador– se emplea comúnmente *vos* como pronombre personal para la segunda persona del singular.

10. D: nada
11. B: ¡uy!/ ¿qué pasa↓ tía↑?
12. D: no
13. B: ¡uy!/ ¿qué hacéis aquí?
14. A: ¿está ya la comida?
15. B: no
16. C: ¿bajamos↑ a ver si está?
17. D: vale/ yo me tengo que hacer un bocadillo aún§
18. C: § pues vamos
19. D: espérate que coja mis zapatillas
20. B: ¿qué haces aquí solo↓ tío↓?
21. A: nada/ nada§
22. B: § ¡uy! [(( ))]
23. C: [(has)ta luego]
24. D: **hasta luego**
25. B: **hasta luego/ hasta luego**// ¿qué te pasa?

a) **Función cortés valorizadora:** iniciar y cerrar un encuentro conversacional.

(B) confiesa llevar un rato buscando a sus amigos y a su novio y, al encontrarlos, se produce esta secuencia de intercambio de saludos y preguntas con las que se inicia el encuentro conversacional.

La salida de (C) y (D) genera el intercambio de fórmulas con las que se despiden de los otros dos interlocutores y cierran la conversación que habían mantenido. Las despedidas son actividades corteses valorizadoras, definidas en el DRAE como “[h]acer o decir alguna expresión de afecto o cortesía para separarse de alguien”, de manera que se atiende a sus deseos de ser reconocido y considerado.

b) **Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Saludo expresado por medio de una estructura apelativa que cumple la función de reconocer la presencia del otro: ¡ye tías! (intervención 4).

No se recurre a una fórmula rutinaria para saludar, sino a una estructura exclamativa introducida por la interjección *ye* y seguida por el vocativo afectivo *tías*,

con la que llama la atención de las interlocutoras (C) y (D), a las que dice estar buscando.

b.2) Despedida expresada por medio de una fórmula ritual: *hasta luego* (intervenciones 23, 24 y 25).

El uso de la fórmula *hasta luego* para despedirse, puede responder al deseo de no perjudicar la imagen de afiliación de los interlocutores, puesto que la despedida podría suponer una ruptura de la relación con el otro. Sin embargo, al utilizar *hasta luego* se prevé un reencuentro en un futuro próximo: “expresión utilizada para despedirse de alguien a quien se espera volver a ver pronto o en el mismo día” (DRAE).

**c) Patrón interactivo:** Saludo-Ø/ Despedida-Despedida.

El saludo de (B) no es contestado por ninguno de los interlocutores, pero sí reciben respuesta las despedidas de (C) y (D), una respuesta simétrica: “hasta luego-hasta luego”. (B) repite la fórmula *hasta luego* como una especie de distribución equitativa de sus respuestas, es decir, una fórmula para cada una de las intervenciones iniciativas realizadas por sus amigas.

Como comentábamos, (C) y (D) deciden dejar sola a la pareja para que puedan hablar sobre sus asuntos, y (B) intuye que algo raro está pasando, por lo que en las intervenciones (9) y (11) muestra preocupación por la vaguedad de las respuestas de los demás interlocutores y pregunta qué es lo que está ocurriendo.

Diversos autores –Gallardo (1993, 1996), Fernández Amaya (2010, 2011), entre otros– han puesto de manifiesto que el cierre conversacional es, junto con la secuencia de apertura, una parte problemática de la conversación en lo que a cortesía se refiere. La de apertura, por amenazar la imagen de autonomía del interlocutor, al que comprometemos a entablar conversación, violando su libertad de decidir si quiere hablar o no con nosotros, y la de cierre, porque “nuestro interlocutor puede interpretar que no deseamos seguir conversando. Esto, a su vez, puede llevar la implicación de que no estamos disfrutando de su compañía o que consideramos que nuestro interlocutor es aburrido o molesto” (Fernández Amaya, 2010: 657). Para reducir este riesgo y proteger la imagen de los interlocutores, se emplean diversas estrategias corteses, como el uso de

precierres, esto es, de secuencias anteriores a la despedida en las que el hablante va anunciado su salida y busca la cooperación de su interlocutor. Por ejemplo:

[E]l hablante cede su turno de habla al oyente para comprobar si este último también ha terminado o sí, por el contrario, aún tiene algo más que decir, en cuyo caso se pospondría la secuencia de cierre. Así, si el oyente acepta el ofrecimiento, el cierre conversacional se produce de mutuo acuerdo (Fernández Amaya, 2010: 659).

Otra posibilidad de precierre consiste en hacer expreso el motivo que lleva al hablante a abandonar el escenario comunicativo, con lo que se justifica su actuación. Esto es lo que ocurre en la muestra analizada en (40), donde las interlocutoras (C) y (D) se proponen ir a comprobar si la comida está ya lista. Como indica Fernández Amaya (2010: 659), cuando se informa sobre el motivo por el que uno se despide, se transmite la idea de que al individuo le gustaría seguir hablando pero algo se lo impide, con lo que se evitan daños a la imagen de afiliación de los interlocutores.

Del mismo modo, en la fase de precierre se puede anunciar expresamente la intención del hablante de marcharse, como podemos ver reflejado en el próximo fragmento de la conversación *AP.80.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 142-165), en el que la salida de (C) –varón valenciano de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, parado, monolingüe– provoca una secuencia de despedida entre los distintos interlocutores presentes en la conversación<sup>234</sup>:

(41) [AP.80.A.1: 162]

1. C: (( ))/ yo me voy a ir ya
2. J: ¿te vas ya↑ César?
3. C: tú/ tú no vas a venir a laa–

<sup>234</sup> Estos interlocutores ya han sido descritos en otras muestras anteriores, pero procedemos a recordar sus características a continuación: (A) –mujer natural de Andalucía pero residente en Chirivella (Valencia), monolingüe, de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, limpiadora–, (J) –varón valenciano de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, parado y monolingüe–, (S) –varón valenciano monolingüe de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, parado– y (L) –mujer valenciana, de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, parada, monolingüe.



4. S: ¿a Ene A?<sup>51</sup> no// es que luego a las diez hay otra reunión/ si voy a tantas reuniones ya tío acabo saturao// primero Ene A/ luego↑ aa- aa- al grupo/<sup>52</sup> luego y luego tal y cual/// si acaso irée/ el mi-el miércoles sí// el miércoles/ a(de)más el miércoles tengo ganas de que llegue ya
5. C: y yo vendré algún día a-§
6. S: § por- porque cobro§
7. C: § a esto/ ya- ya veré a Sergio y ya le preguntaré↑/ los días fijos que eso↓ y algún día vendré
8. J: mm mm
9. C: **nos vemos [entonces]**
10. A: **[hasta luego]**
11. S: **[muy bien]**
12. C: **chao**
13. L: **hasta luego (4'')**
14. A: pueh nada/ mi cuñada no estaba///(3'') °(me voy a quitar el chaquetón)°

<sup>51</sup> Siglas de la organización «Narcóticos Anónimos».

<sup>52</sup> Se refiere al grupo Martes, asociación a la que acuden personas con problemas de drogadicción, etc. y en cuyo local se desarrolla esta conversación.

**a) Función cortés valorizadora:** cerrar un encuentro conversacional.

El interlocutor (C) anuncia su partida, generando la reacción de (J), quien, en un acto de interés por su amigo, lanza una pregunta con la que pide confirmación de la noticia y, en cierto sentido, una explicación sobre el motivo de la misma. La consulta de (C) a (S), interrogándole sobre su asistencia a una reunión, proporciona la justificación de la partida de (C).

El cierre conversacional finaliza con una promesa sobre su futura vuelta al local en el que están todos reunidos en ese momento, de modo que el interlocutor asegura que, aunque ahora tenga que marcharse, volverá a reencontrarse con ellos próximamente. Esa promesa recibe el visto bueno de (S), quien manifiesta acuerdo en la intervención (11), reforzándose la imagen de afiliación de los interlocutores.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Despedidas expresadas por medio de:

b.1.1) Una promesa de un futuro encuentro: *nos vemos entonces* (intervención 9).

El uso del adverbio de tiempo *entonces* al final del enunciado, conecta con la intervención anterior de (S) y refuerza el contenido proposicional de la promesa de verse en un futuro próximo. De esta manera, reduce la carga negativa de la despedida, indicando una despedida tan sólo temporal.

b.1.2) Fórmulas ritualizadas: *hasta luego* (intervenciones 10 y 13); *chao* (intervención 12).

*Chao* es una interjección coloquial utilizada para despedirse, sinónimo de adiós. Etimológicamente procede del italiano *ciao*.

b.1.3) Una evaluación positiva de la partida del otro y de la idea de un futuro encuentro: *muy bien* (intervención 11).

**c) Patrón interactivo:** Despedida-Despedida / Despedida-Ø.

En esta secuencia de despedida, se cumplen las cuatro fases de cierre de una conversación, según el esquema previsto por Schegloff y Sacks (1973), y estudiado por Gallardo (1993, 1996) y Fernández Amaya (2010: 658) –entre otros–: 1) el precierre, con el que (C) anuncia su marcha y que suscita la respuesta del interlocutor (J), quien, indirectamente, solicita una explicación sobre el motivo de su partida; 2) la aceptación del ofrecimiento de cierre por parte de (S) –*muy bien*–, tras el intercambio de una serie de intervenciones en las que se expresan los planes futuros de cada uno sobre su asistencia a las asociaciones a las que pertenecen; 3) el intercambio de despedidas entre los distintos interlocutores, a excepción de (J); y 4) la despedida y cierre final.

Todos los intercambios de despedidas registrados en esta muestra son asimétricos: frente al *nos vemos entonces* utilizado por (C), las interlocutoras (A) y (L) utilizan la fórmula ritual *hasta luego*, y el interlocutor (S) se despide con una muestra de acuerdo con la salida de (C) y con la posibilidad de que se reencuentren próximamente en alguno de los eventos a los que han aludido –*nos vemos entonces-muy bien*–.

(C) refuerza su despedida con una doble intervención de cierre, mientras que el resto de los participantes utiliza una sola intervención. Por este motivo, representaremos gráficamente los dos enunciados realizados por (C) para despedirse:

Figura 31

Acto cortés valorizador: DESPEDIDA 1	Acto cortés valorizador: DESPEDIDA 2
<b>nos vemos entonces</b>	<b>chao</b>

La búsqueda del acuerdo para contactar otra vez en el futuro con el interlocutor es una estrategia muy frecuente, ya que, en opinión de Fernández Amaya (2010: 660), en general, “en la secuencia de cierre influye la Máxima de Acuerdo de Leech (1983:132) y el hablante va buscando la cooperación de su interlocutor para concluir la conversación sin dañar su imagen”. Esta estrategia está orientada hacia el refuerzo de la imagen de afiliación de los interlocutores, al igual que la expresión de buenos deseos y los saludos destinados a otras personas, con los que, según Gallardo (1993), se intenta rellenar el espacio de tiempo que dura la separación. Un ejemplo de esta estrategia cortés podemos observarlo en la siguiente despedida (G.68.B.1 + G.69.A.1, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 190-222), en la que (C) –mujer mayor de 55 años, con un nivel sociocultural medio, valenciana y bilingüe, prima de (P)– envía recuerdos a otras personas no presentes en la situación comunicativa, pero relacionadas con la interlocutora (P) –mujer mayor de 55 años, con un nivel sociocultural bajo, valenciana y monolingüe–:

(42) [G.68.B.1 + G.69.A.1: 222]

1. C: ¡qué caramba! /oye
2. P: (RISAS)
3. C: **recuerdos a todos tus hijos y nietos/ besitos**§
4. P: § muy bien/ gracias§
5. C: § vale§
6. P: § **hasta luego**§
7. C: § **hasta luego**

a) **Función cortés valorizadora:** cerrar un encuentro conversacional.

La despedida de esta secuencia incluye una manifestación de afecto hacia (P), por mandar saludos a sus hijos y nietos, evidenciándose la relación de confianza

existente entre las interlocutoras. Como indica Bernal (2007: 148), de esta manera “se cumple con el rol de familiar y se fomenta la imagen de afiliación al mostrar aprecio por ellos”.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Despedidas expresadas por medio de fórmulas ritualizadas: *hasta luego* (intervenciones 6 y 7); *besitos* (intervención 3).

El sustantivo masculino plural *besos* es utilizado como fórmula de despedida entre personas con las que se tiene confianza. Aparece modificado por el sufijo diminutivo apreciativo *-ito*, para intensificar el efecto cortés del mismo.

b.2) Movimiento de apoyo de la despedida (vid. figura 32): *recuerdos a todos tus hijos y nietos* (intervención 3).

(C) envía recuerdos a los familiares de (P) y, como comentábamos, demuestra así su afecto hacia la interlocutora y sus allegados, reforzándose la imagen de afiliación de las participantes en la conversación. La inclusión del adjetivo masculino plural *todos* intensifica el efecto cortés de esta intervención, extendiendo el afecto a la totalidad de los familiares de (P).

Figura 32

<p>Movimiento de apoyo al acto cortés valorizador: mandar recuerdos a los familiares del otro</p> <p><b>recuerdos a todos tus hijos y nietos</b></p>	<p>Acto cortés valorizador: DESPEDIDA 1</p> <p><b>besitos</b></p>	<p>Acto cortés valorizador: DESPEDIDA 2</p> <p><b>hasta luego</b></p>
--	---	---

b.3 Valoración positiva de la intervención (1) + agradecimiento: *muy bien/gracias* (intervención 4).

(P) aprecia el acto cortés realizado por (C) y le expresa su agradecimiento por medio de una evaluación positiva *–muy bien–* y el uso de *gracias*. Éste es uno de los dos

únicos casos en los que la palabra *gracias* aparece en el corpus de conversaciones de Briz y grupo Val.Es.Co., (2002), confirmándose las observaciones de Hernández Flores (2002: 106) y Bernal (2007: 145) sobre la escasez de agradecimientos explícitos entre familiares y amigos.

**e) Patrón interactivo:** Despedida-Despedida.

C envía recuerdos a la familia de (P) y se despide afectivamente de ella con la fórmula *besitos*. (P) contesta agradeciendo el cariño expresado, agradecimiento que es aceptado por (C) –*vale*– y, finalmente, se procede al cierre del encuentro conversacional con el intercambio simétrico de la fórmula de despedida *hasta luego*.

Se cumple así con las cuatro fases que componen la estructura de cierre de una conversación: 1) el precierre, en el que (C) manda saludos a los familiares de (P); 2) la aceptación del ofrecimiento de cierre –*muy bien*–; 3) la despedida de la interlocutora que se marcha –*hasta luego*–; y 4) la despedida y cierre final de (P) –*hasta luego*–.

En realidad, analizando detenidamente esta conversación, comprobamos que la fase de precierre se inicia mucho antes, cuando la interlocutora (C) manifiesta alegría por haber compartido parte de la tarde con su prima:

(43) [G.68.B.1 + G.69.A.1: 220]

1. C: me pone un poquito de pistito y el caldosito del tomate/ pero es que había nada más que→/ todo era a base de carnes y cosas// no me podía poner nada/ °(¡ay/ mi primita!)°/// me he alegrao mucho de verte§
2. P: § ¡aay!§
3. C: § ya te dije que vendría a verte/// tu tía Lolín la he llamao dos veces/ la cara de sisó<sup>101</sup> esa y no– no

<sup>101</sup> Valenciano, *sisó*, «ave zancuda»; aquí *cara de sisó*, giro dialectal con sentido figurado y peyorativo.

**a) Función cortés valorizadora:** mostrar alegría por el contacto con el otro.

El final de la intervención (1) funciona como precierre, como antesala de la despedida: la expresión de satisfacción por haber compartido un rato juntas anuncia la inminente partida de (C). Como cabe esperar, este tipo de comportamiento enaltece los

deseos de imagen de afiliación de las interlocutoras y refuerza los vínculos de unión entre (C) y (P).

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

Consideramos que la expresión de aprecio por el otro ha de ser interpretada como una manifestación de empatía (vid. § 5.2.4) con la que valorizamos directamente la imagen de afiliación de nuestro interlocutor. No se está emitiendo un juicio valorativo sobre su aspecto físico, sus cualidades, posesiones o allegados, como en los cumplidos, sino estimando positivamente su presencia y el contacto con esa persona.

Al igual que Ferrer y Sánchez Lanza (2002) diferenciaban entre invitaciones explícitas e invitaciones implícitas, dependiendo de si en su formulación se empleaba un verbo performativo o no, podemos diferenciar aquí entre manifestaciones de empatía implícitas o explícitas: mientras que la primera parte de la intervención (1) y la intervención reactiva de (P) en (2) serían manifestaciones de empatía implícitas, el uso del verbo *alegrarse* en la segunda parte de la intervención (1), expresa claramente el sentimiento de la hablante, por lo que se trata de una manifestación de empatía explícita.

b.1) Manifestaciones de júbilo formuladas por medio de:

b.1.1) Una frase exclamativa: *¡ay/ mi primita!* (intervención 1); *¡aay!* (intervención 2).

El uso inicial de la interjección *ay* indica alegría por el contacto con el otro. La apelación a (P) con un vocativo familiar, modificado además por el sufijo apreciativo *-ita -primita-*, aumentan el carácter cortés de esta intervención. Este apelativo entraría dentro del grupo definido por Haverkate (1994: 219) como “vocativos que se emplean en el lenguaje conversacional para denotar afecto o cariño; por eso, contribuyen a transmitir cortesía positiva”<sup>235</sup>. La mayor parte de estos vocativos son susceptibles de

<sup>235</sup> El autor considera que el empleo de estos vocativos no está restringido a un ámbito social específico. Algunos ejemplos de vocativos afectivos los encontramos en el siguiente listado: a) apelativos que hacen referencia a títulos genéricos: *caballero, señor, señora, señorita*, etc.; b) apodos: *la Niña de la Puebla, el Puma*, etc.; c) términos de parentesco: *hijo/a, tío/a* –con su variante familiar *tito/a* en Andalucía–, *sobrina/a, abuelo/a, mamá, papá*, etc.; d) términos de diversa relación: *amigo/a, colega, compañero/a*, etc.; e) términos metafóricos: *mi amor, corazón, mi niña/o*, etc.

En el corpus son muchos los ejemplos de vocativos que funcionan como intensificadores del afecto. Ya vimos un caso en la muestra (25), en la que se hacía uso del término de parentesco *abuela*.

modificación hipocorística, cuando se trata del nombre propio –*Paco, Pepe, Manolo*, etc.–, y de modificación diminutiva –*papi, abuelita*, etc.–, como ocurre en el ejemplo que estamos analizando. Estas formas transmiten solidaridad y cercanía con el interlocutor, por lo que su empleo está destinado a intensificar la expresión de cortesía valorizadora. No obstante, también pueden utilizarse vocativos modificados hipocorísticamente o diminutivamente con objeto de atenuar las posibles amenazas que surjan en la interacción. En este último caso, el vocativo actúa de herramienta suavizadora de ofensas y muestra la buena predisposición del hablante hacia la negociación.

En la intervención (2), (P) responde empleando la misma interjección –*ay*– para expresar correspondencia de sentimiento, es decir, alegría por haber disfrutado de la compañía de su prima. La interjección está intensificada por alargamiento vocálico y entonación exclamativa.

b.1.2) Una oración enunciativa afirmativa: *me he alegrao mucho de verte* (intervención 1).

El verbo *alegrar*, en su uso pronominal, significa “[r]ecibir o sentir alegría” (DRAE). Para intensificar el efecto de la manifestación de júbilo, la interlocutora emplea el adverbio de cantidad *mucho*.

b.2) Movimiento de apoyo de la manifestación de júbilo (vid. figura 33): *tu tía Lolín la he llamao dos veces/ la cara de sisó esa y no– [no]* (intervención 3).

En la intervención (3), (C) habla peyorativamente de otro familiar, utilizando un giro dialectal con sentido negativo –*la cara de sisó esa*– y el demostrativo de segunda persona pospuesto al nombre. Además, el contraste entre la forma en que (C) se refiere a (P) –*mi primita*–, con uso del determinante posesivo de primera persona del singular y el diminutivo con valor afectivo en el sustantivo, y la forma en que se refiere a la tía de ambas –*tu tía Lolín*–, con el posesivo en segunda persona del singular, contribuye a valorizar aún más la imagen de (P) y la estima que (C) le profesa.

---

Otras posibilidades documentadas son el empleo afectivo del título real de princesa – *princesas mías* (2002: 161)– o del sustantivo *cariño* con función apelativa –*¿a qué hora te levantas cariño?* (2002: 212).

Figura 33

Acto cortés valorizador: MANIFESTACIÓN DE JÚBILO 1  °(;ay/ mi primita!)°	Acto cortés valorizador: MANIFESTACIÓN DE JÚBILO 2  <b>me he alegrao mucho de verte</b>	Movimiento de apoyo al acto cortés valorizador: contraste de imágenes  <b>tu tía Lolín la he llamao dos veces/ la cara de sisó esa y no– [no]</b>
--	---	---

**c) Patrón interactivo:** Manifestación de empatía-Manifestación de empatía.

La manifestación de júbilo formulada por (C) es una intervención iniciativa que surge de manera espontánea en medio de la conversación. Recibe la respuesta inmediata de (P), quien expresa acuerdo, reciprocidad en el sentimiento:

1. C: me pone un poquito de pistito y el caldosito del tomate/ pero es que había nada más que→/ todo era a base de carnes y cosas// no me podía poner nada/ °(;ay/ mi primita!)°/// **me he alegrao mucho de verte**§
2. § **¡aay!**§
3. C: § ya te dije que vendría a verte/// tu tía Lolín la he llamao dos veces/ la cara de sisó<sup>101</sup> esa y no– no

Con la intervención reactiva de (C) en (3), se consigue un mayor refuerzo de la imagen de afiliación de su interlocutora, al contrastar su buen comportamiento con el de una tercera persona conocida por ambas, de manera que (P) se ve beneficiada por la comparativa. Este ejemplo nos recuerda a la muestra analizada en (9), donde el cumplido se infería de la comparación, pese a que el enunciado no quedara completo con una cualidad laudatoria.

Volviendo a los saludos y despedidas, comprobamos que estos son también intercambiados en otro tipo de situaciones comunicativas y entre hablantes que no mantienen una relación de confianza, como ocurre con la relación de dependiente y cliente o entre cliente y cliente, de la que vemos una muestra en (44). Las características sociológicas de los hablantes son las siguientes: (A) es un varón valenciano mayor de



55 años, con un nivel sociocultural bajo, dependiente de la tienda donde tiene lugar la conversación y monolingüe; (D) es un varón valenciano menor de 26 años, con un nivel sociocultural alto, investigador, monolingüe, cliente de la tienda; y (C) es una mujer valenciana de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, ama de casa, monolingüe, también cliente. A continuación, reproducimos la secuencia final de la conversación que mantienen los tres interlocutores:

(44) [H.25.A.1: 240]

1. A: puede ser más malo o menos malo/ pero siempre es malo§
2. D: § sí sí sí/// bueno§
3. A: § vale↓  
[hasta la vista]
4. D: [hasta luego]§
5. C: § (a)diós
6. A: adiós

**a) Función cortés valorizadora:** cerrar un encuentro conversacional.

Habida cuenta de que el tema del que se estaba hablando había llegado a su término final y que esta conversación, con una duración de diez minutos, tiene lugar entre clientes y dependientes de un comercio, es lógico que los hablantes no se opongan a la salida de uno de los interlocutores ni pidan confirmación de su partida, puesto que no existe la relación de confianza necesaria para que se produzca este tipo de comportamiento, sino que predomina el distanciamiento interpersonal. Por ello, (A) aprueba, sin más, la decisión de (D) –vale– y se despide con una fórmula ritual donde se expresa deseo de volver a ver al otro –hasta la vista–. Todos los interlocutores presentes en ese momento concreto de la interacción, formulan sus despedidas, y (A) lo hace por duplicado, en las intervenciones (3) y (6).

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Fórmulas rituales de despedida: *hasta la vista* (intervención 3); *hasta luego* (intervención 4); *adiós* (intervenciones 5 y 6).

En esta muestra encontramos un mayor repertorio de fórmulas de despedida que en las anteriores. Tanto la expresión *hasta la vista* como la expresión *hasta luego* se utilizan como despedida de alguien a quien se espera volver a ver.

La interjección *adiós*, que procede del acortamiento de las expresiones *a Dios vayáis* o *a Dios quedad* (CLAVE), se utiliza como señal de despedida.

#### b.2) Anuncio de la salida: *bueno* (intervención 2).

El uso del marcador discursivo *bueno* denota la intención del interlocutor (D) de abandonar el local en el que tiene lugar la conversación. De esta manera, advierte su salida y se inicia la secuencia dialógica del intercambio de despedidas.

#### c) **Patrón interactivo:** Despedida-Despedida.

En esta secuencia de despedida vuelve a respetarse la estructura convencional del cierre conversacional: 1) el precierre, con la intervención sentenciosa de (A) en (1) –*puede ser más malo o menos malo/ pero siempre es malo*– y el sucesivo turno de paso de (D) –*bueno*–; 2) la aceptación del ofrecimiento de cierre de (A) en (3) –*vale*↓–; 3) las despedidas de los distintos interlocutores; y 4) la despedida y cierre final de (A) –*adiós*–. Se cumple así la afirmación de Tusón Valls (1997: 53) sobre el tipo de fórmulas que suelen usarse en cada una de las fases del cierre conversacional: “[e]n 1) y 2) suelen aparecer elementos del tipo *bueno, vale, muy bien*; etc., mientras que 3) y 4) están ocupados por las fórmulas típicas de despedida *adiós, hasta luego, etc.*”.

### 5.2.3.1 Recapitulación

Tras el análisis de los saludos y despedidas documentados en el corpus, comprobamos que el intercambio de esta actividad cortés valorizadora es preciso en todos aquellos casos en los que se inicia o finaliza el contacto con un nuevo interlocutor, con el fin de expresar consideración por su presencia o ausencia al abrir o cerrar el canal comunicativo. Véase la tabla (26) sobre el número de saludos y despedidas hallados en el corpus:

**Tabla 26.** Saludos y despedidas

SALUDOS	DESPEIDIDAS
11 (37.2), (37.5), (38.3), (38.4), (38.5), (39.2), (39.3), (39.4), (39.8), (39.11), (40.4)	15 (40.23), (40.24), (40.25), (41.9), (41.10), (41.11), (41.12), (41.13), (42.3), (42.6), (42.7), (44.3), (44.4), (44.5), (44.6)

El hablante que optara por no formular ningún tipo de saludo o despedida al llegar o salir al enclave en el que tiene lugar la actividad comunicativa, pondrá en riesgo su propia imagen y la relación con los locutores en presencia. Un ejemplo curioso, en esta línea, lo encontramos en la muestra (39), donde la madre vela por la imagen de su hijo, a quien ordena saludar a su padre, pese a que el interlocutor en cuestión ya no sea un niño y debería estar más familiarizado con las pautas de conducta social, sin necesidad de ser instruido por su madre.

Las fórmulas de salutación y de despedida escogidas por los hablantes establecen o confirman, en buena medida, el tipo de relación que se mantiene o que se desea mantener con el otro. Por lo general, la extensión de los enunciados analizados varió de una sola palabra *–hola, chao, adiós, ¡ye!, besitos–* a dos o tres o palabras *–¿qué hay?, ¿cómo estás?, hasta luego, hasta la vista, etc.–*. A la primera categoría pertenecen saludos y despedidas que carecen de contenido proposicional, mientras que la segunda modalidad está representada por promesas de verse en un futuro próximo, saludos hacia personas relacionadas con el interlocutor y preguntas sobre la vida personal de éste, particularmente sobre su salud o bienestar, aunque no siempre se espere una respuesta concreta a las mismas, ya que, generalmente, tienen un valor simbólico. Otras veces sí se generan respuestas que, en el corpus, consistieron en intervenciones reactivo-iniciativas breves donde se contestaba a la cuestión y se le devolvía la misma pregunta al interlocutor. También se utilizaron otro tipo de oraciones interrogativas menos fijadas que funcionaron, igualmente, como saludos *–¿ya te vas de fiesta?–*.

En el caso de las despedidas, la fórmula *hasta luego* ha sido la más utilizada en el corpus. Consideramos que la razón de esta primacía puede deberse, quizá, a la intención de expresar un mayor afecto, puesto que se desea que la despedida no suponga

un alejamiento definitivo ni largo entre los interlocutores, es decir, que puedan volver a tener contacto en un futuro próximo. Esta idea cobra especial sentido si se tiene en cuenta, tal y como hemos comentado, que la secuencia de cierre conversacional requiere del uso estratégico de la cortesía para evitar que nuestro interlocutor interprete que su compañía no nos es grata. Para reducir este riesgo y proteger la imagen de los interlocutores, tienden a respetarse las cuatro fases indicadas por Schegloff y Sacks (1973) para el cierre conversacional: 1) precierre; 2) aceptación del ofrecimiento de cierre; 3) intercambio de despedidas; y 4) despedida y cierre final. Con los precierres se anuncia la inminente salida del interlocutor, favoreciendo un final armónico –no abrupto– del diálogo, que da lugar a los intercambios comunicativos finales, en los que los interlocutores tienen la oportunidad de expresar sus últimos argumentos, ideas, planes, deseos o sentimientos.

Por otro lado, junto a la despedida hemos observado algunas estrategias y movimientos de apoyo que buscaban reforzar la cortesía del acto o mitigar la amenaza a la imagen: doble despedida, justificaciones del motivo de la marcha, promesas de reencontrarse en un futuro cercano, recuerdos para los familiares, etc. También los saludos hicieron uso de estrategias intensificadoras como la reduplicación y, junto a ellos aparecieron otras actividades corteses bastante ritualizadas, como las invitaciones a pasar, las presentaciones, los cumplidos, las peticiones de permiso para entrar a formar parte del círculo, etc. Tras estos intercambios que, como decimos, comportan un alto grado de ritualidad, se suelen iniciar nuevos temas de conversación que, generalmente, buscan la posible inserción del otro en la comunicación, o se le actualiza sobre lo que se estaba hablando con anterioridad a su llegada.

Algunas de las expresiones, interjecciones y preguntas utilizadas, tanto para saludar como para despedirse, se acompañaron de recursos intensificadores que reforzaban el carácter cortés valorizador de los mismos: entonación exclamativa, alargamientos vocálicos, repeticiones, vocativos coloquiales, etc. En ningún caso se hizo uso de la atenuación.

Discursivamente, constituyen intervenciones iniciativas que tienden a formar pares adyacentes con la respuesta a los mismos, pero hemos observado que algunas de

estas intervenciones no recibieron contestación o, al menos, no por parte de todos los interlocutores presentes en la situación comunicativa; en especial, los saludos fueron contestados en un menor número de casos que las despedidas. Esto se debe a que algunos interlocutores suprimen el intercambio de saludos por preguntas hacia el nuevo participante en la conversación, de manera que esa función del saludo como reconocimiento del otro y como incitación a que participe en el intercambio comunicativo, es cumplida por otro tipo de enunciados (vid. muestra número 39, por ejemplo). En otros casos, la llegada inoportuna del nuevo interlocutor explica que algunos de los presentes no contestaran a los saludos, esperando a que la persona directamente implicada en los asuntos de los que se estaba hablando, sea la que decida si el nuevo interlocutor puede participar o no en el intercambio. De hecho, la ausencia de respuesta a los saludos indica al recién llegado la existencia de tensión comunicativa, como puede comprobarse en las muestras (37) y (40).

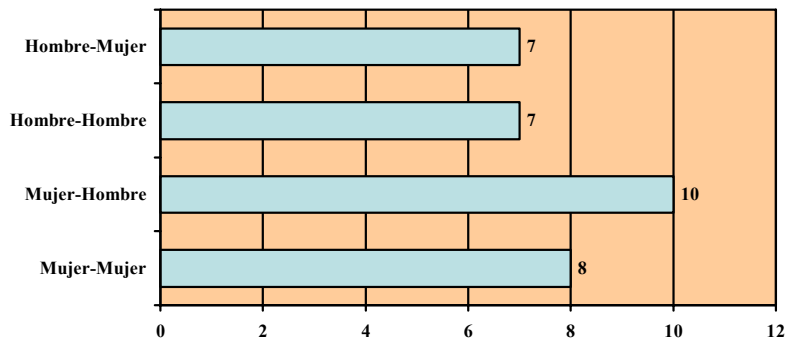
Por otro lado, se registra un leve predominio de pares adyacentes asimétricos sobre los simétricos, probablemente por el deseo de mostrarse como un interlocutor original y no aburrir al otro con excesivas repeticiones. En la siguiente tabla se han recogido las frecuencias de pares adyacentes simétricos y asimétricos, así como las intervenciones que no llegaron a constituir intercambios.

**Tabla 27.** *Tipo de intercambio discursivo*

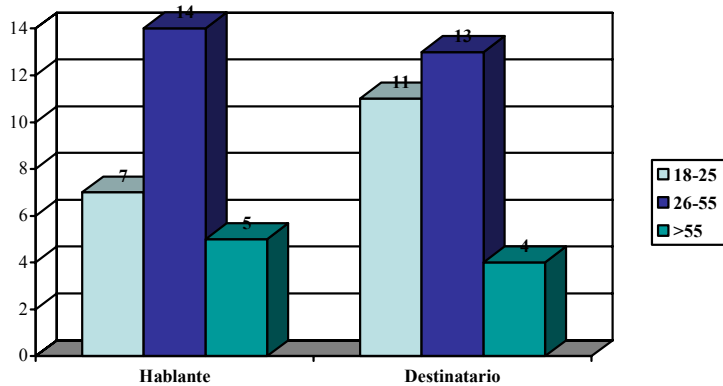
<b>PARES ADYACENTES SIMÉTRICOS</b>	<b>PARES ADYACENTES ASIMÉTRICOS</b>	<b>INTERVENCIONES INICIATIVAS SUELTAS</b>
6	8	4
(38.3), (39.3), (40.24), (40.25), (42.7), (44.6)	(37.5), (38.3), (41.10), (41.12), (41.13), (42.4), (44.4), (44.5)	(39.4), (39.8), (39.11), (40.4)

Los datos relativos a las características sociológicas de los interlocutores nos enseñan un fuerte predominio de intercambio de saludos y despedidas entre hablantes que comparten el mismo sexo, edad, nivel sociocultural, nivel de dominio lingüístico y profesión, como puede verse en los gráficos (25), (26), (27), (28) y (29), por lo que, nuevamente, la producción de cortesía valorizadora aumenta cuando los interlocutores comparten un mayor número de rasgos:

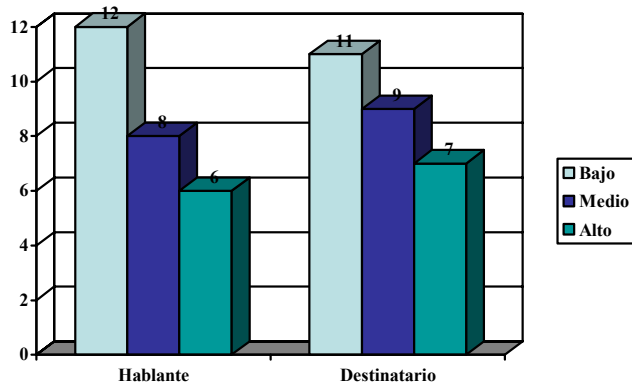
**Gráfico 25. Sexo de los interlocutores**



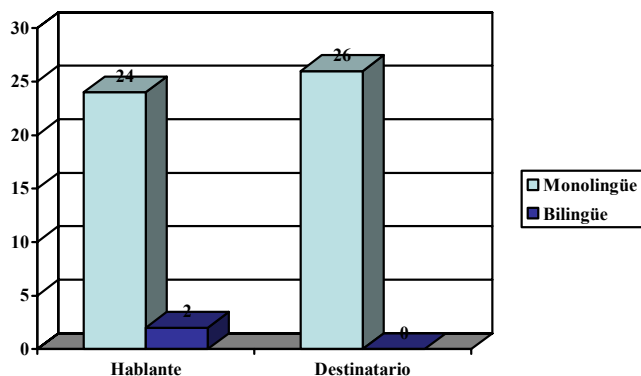
**Gráfico 26. Edad de los interlocutores**



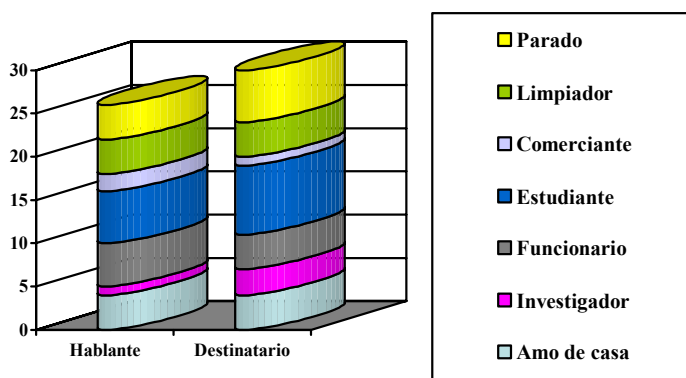
**Gráfico 27. Nivel sociocultural de los interlocutores**



**Gráfico 28.** *Dominio lingüístico de los interlocutores*

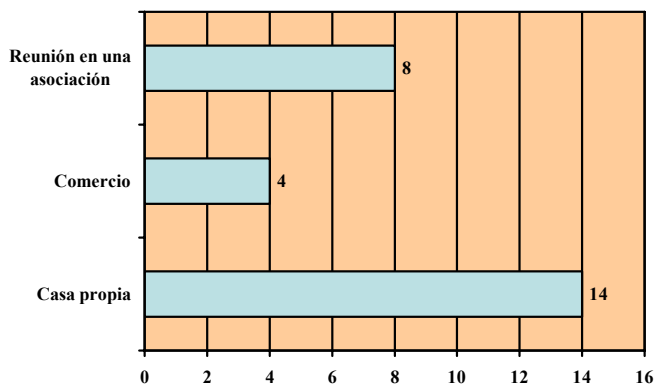


**Gráfico 29.** *Profesión de los interlocutores*



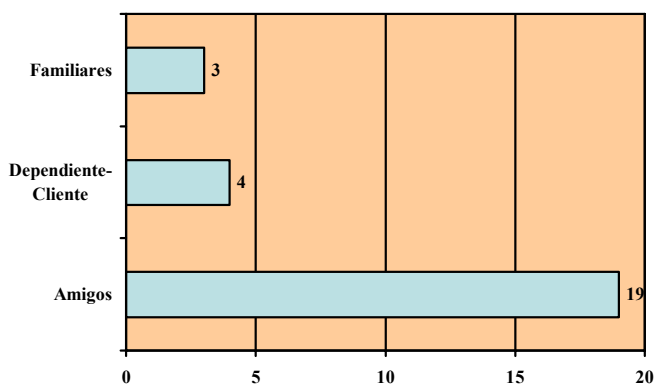
Por último, hemos de destacar que este tipo de actividad cortés no depende tanto de las características del enclave físico en que tiene lugar la conversación, como sí ocurría con los cumplidos o los ofrecimientos, sino que depende más de la entrada y la salida de interlocutores en el lugar en el que está llevándose a cabo la comunicación. En nuestro caso, tres fueron los contextos registrados: un comercio, el local en el que están reunidos varios amigos pertenecientes a una asociación, y el domicilio particular de los interlocutores:

**Gráfico 30.** Contexto comunicativo



En cuanto al tipo de relación existente entre los interlocutores, en el corpus predominan los intercambios entre personas que mantienen una relación de confianza, especialmente entre amigos, aunque también se han observado intercambios entre el dependiente y el cliente de una droguería, que responden así a los requerimientos corteses del comportamiento en sociedad.

**Gráfico 31.** Relación entre los interlocutores



En suma, creemos que los saludos y las despedidas deben entenderse como actos de cortesía valorizadora, puesto que al dirigir la palabra hacia una persona, reconocer su



presencia, estimar su despedida, reconocerle como parte del grupo, manifestarle nuestro afecto o consideración, estamos reforzando su imagen de afiliación y de autonomía.

#### **5.2.4 Manifestaciones de empatía**

En esta categoría englobamos una serie de actos expresivos consistentes en manifestar empatía con el otro, esto es, “[i]dentificación mental y afectiva de un sujeto con el estado de ánimo de otro” (DRAE). Dicha empatía podrá expresarse a través de la alegría o de la lamentación: mostrar alegría por el contacto con el otro o por conocer una información favorable para la otra persona o para alguno de sus allegados; y mostrar conmiseración por el mal ajeno. Por ello, diferenciaremos entre manifestaciones de júbilo y lamentaciones.

Constituyen una actividad cortés valorizadora porque muestran aprecio, afecto o consideración hacia el otro, de manera que valorizan su imagen de autonomía y/o de afiliación. Por ejemplo, cuando mostramos alegría porque alguien nos informa de que va a realizar un viaje de vacaciones, estamos evaluando positivamente sus decisiones –refuerzo de su imagen de autonomía– y, a su vez, manifestándole nuestra consideración, confirmando que ese alguien pertenece a nuestro círculo y, por ello, le deseamos lo mejor y nos alegramos cuando lo consigue –refuerzo de su imagen de afiliación–. Esta actitud conlleva, consecuentemente, la consolidación o corroboración de los vínculos afectivos entre los interlocutores.

En el plano metadiscursivo, las manifestaciones de empatía pueden ocupar muy distintas posiciones: a) pueden consistir en intervenciones reactivas que aparecen tras conocerse la feliz/triste noticia; b) intervenciones de inicio, sustitutas incluso del saludo, realizadas al comenzar el contacto con la otra persona, sea este contacto físico o a través de algún medio de comunicación –teléfono, correo electrónico/postal, etc.–; o c) movimientos de apoyo de ciertos actos de habla –felicitaciones, cumplidos, etc.–, para intensificarlos o para introducirlos.

Una manifestación de júbilo bastante usual consiste en enunciar agrado o alianza con la actuación o sucesos felices que acaecen a nuestro interlocutor o a sus allegados, como puede verse en (45) (*L.15.A.2*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 81-121), donde los invitados de -(E), mujer menor de 26 años, con un nivel sociocultural medio, valenciana, monolingüe, estudiante, amiga de (E) y de (G)-, (L) -mujer menor de 26 años, con un nivel sociocultural medio, valenciana, monolingüe, estudiante, amiga de (E) y novia de (G)- y (G) -varón menor de 26 años, con un nivel sociocultural medio, valenciano, monolingüe, albañil-, observan los vasos que regala una marca de yogures presentando las tapas de cada envase, y que la anfitriona está coleccionando:

(45) [L.15.A.2: 85]

1. L: ¡ah!<sup>19</sup>
2. E: ¡ah! ¡ah! los vasos ¿los has visto?
3. L: sí/ algunos
4. E: ¡ah! yo le estoy haciendo a mi madre un AJUAR DE ESTOOS
5. L: ¡ah! ¿pero no eran como estos? es que antes regalaban otros
6. E: pero son bonitos§
7. L: § [sí]
8. G: § [¿qué pasa?] que compras→
9. E: no↓ es que con las tapas [de los yogures→=]
10. L: [¿cuántos tienes?]
11. E: = tengo diez↓ me faltan dos§
12. L: § ¡**anda!**§
13. G: § ¡qué regalo! ¿eh?§
14. L: § ¡**qué bien!**
15. E: bueno di- diez→§
16. L: § ¿con cuántos yogures te lo regalan?
17. E: con diez cajas de yogures

<sup>19</sup> L acaba de ver unos vasos que E está coleccionando y sobre los que ya habían hablado en otra ocasión.

**a) Función cortés valorizadora:** congratularse.

Las intervenciones (12) y (14) muestran la aprobación y admiración de (L) hacia (E), por haber logrado tener casi completa una bonita colección de vasos. Contribuye,

así, al beneficio de la imagen de autonomía de la anfitriona, como persona digna de admiración por el regalo conseguido, así como por el esfuerzo empleado en comprar siempre los mismos yogures y guardar las tapas, y por su decisión de regalar la colección a su madre. Son, así pues, expresiones halagadoras, pero no propiamente halagos.

Por otro lado, en (13), (G) realiza un cumplido a su interlocutora, aunque, por el contexto, no estamos muy seguros de si lo que (G) elogia es la valía del objeto o la iniciativa de (E). Así, pues, observamos que la diferenciación entre la manifestación de júbilo y el cumplido estriba en que éste último constituye una alabanza de las cualidades o méritos de la destinataria, mientras que la manifestación de júbilo es un reflejo del sentimiento o impresión de (L) por el éxito de (E) en esta empresa. El cumplido de (G) refuerza los lazos de afiliación con (E) y con (L), aumentando la manifestación de empatía.

Por último, destacamos la intervención (7), por tratarse de una relevante muestra de acuerdo con lo dicho por el otro, ya que la imagen de autonomía de (E) y la imagen de afiliación de (L) estarían en peligro si (L) no respondiera afirmativamente. El peligro estriba en que (E) está ilusionada con el regalo que va a hacer a su madre y (L) se ha mostrado sorprendida porque los vasos que (E) está coleccionando son diferentes a los que ella esperaba ver. Ante tal intervención, donde (L) expresa sorpresa, pero no lanza ningún cumplido sobre la valía de estos otros vasos, como podría haberse esperado en un contexto como éste, (E) realiza una intervención reactivo-iniciativa en la que afirma que, aunque diferentes, los vasos son igualmente bonitos. Al ratificar (L) esta idea en (7), evita que la imagen de autonomía de (E) quede en entredicho, como una persona con mal gusto, y que su propia imagen de afiliación quede dañada, como una persona poco considerada con los sentimientos de su amiga. Por evadir el peligro al desprestigio de la imagen, hemos de considerar esta intervención como un ejemplo de cortesía mitigadora.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Manifestación de júbilo implícita: *¡qué bien!* (intervención 14).

Para mostrar la alegría por el bien ajeno, (L) utiliza una estructura exclamativa breve intensificada, formada por el adverbio exclamativo *qué* + un adverbio de modo positivo. Este tipo de construcción encarece la calidad o intensidad de la partícula a la que acompaña *–bien–* y equivale a *cuán*.

b.2) Movimiento de apoyo a la manifestación de júbilo (vid. figura 34): *¡anda!* (intervención 12).

La intensificación de la manifestación de júbilo se consigue gracias al uso de la interjección *anda* que la precede. Entre otros valores, el *Diccionario CLAVE* describe esta interjección como “utilizada para expresar admiración o sorpresa”. Además, se pronuncia con una entonación exclamativa, lo cual contribuye a intensificar aún más su efecto.

Figura 34

<p>Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: manifestación de sorpresa o admiración</p> <p><b>¡anda!</b></p>	<p>Acto cortés valorizador directo: MANIFESTACIÓN DE ALEGRÍA</p> <p><b>¡qué bien!</b></p>
---	---

b.2) Cumplido: *¡qué regalo! ¿eh?* (intervención 13).

De nuevo se utiliza una estructura sintáctica iniciada por el pronombre exclamativo *qué*, con el cual se encarece la naturaleza, cantidad, calidad, intensidad, del sustantivo que le sucede. Por su parte, el empleo del apéndice modalizador *¿eh?*, al final de la intervención, sirve para el refuerzo de la fuerza ilocutiva del cumplido.

**e) Patrón interactivo:** Manifestación de empatía-Ø / Cumplido-Ø.

(L) observa los vasos de la anfitriona y se inicia entonces una secuencia dialógica en la que se habla sobre cómo ha conseguido (E) esos vasos, cuántos le faltan para completar la colección y a quién piensa regalárselos. Ante esta información, tanto (L) como (G) reaccionan con dos actividades corteses valorizadoras que refuerzan la imagen de su amiga: una manifestación de júbilo y un cumplido.

10. L: ¿cuántos tienes?  
11. E: = tengo diez↓ me faltan dos§  
12. L: §¡anda!§  
13. G: § ¡qué regalo! ¿eh?§  
14. L: § ¡qué bien!

(L) realiza una intervención reactiva donde manifiesta empatía con la interlocutora, alegrándose por que ésta esté a punto de cumplir con su objetivo; por su parte, (G) también realiza una intervención reactiva en (13), con la que alaba el regalo que (E) hará a su madre. Por tanto, se genera una secuencia dialógica cortés valorizadora que persigue una meta común: reforzar la imagen de la anfitriona.

(E) no responde a ninguna de estas dos actividades corteses, sino que continúa informando sobre cuántos vasos le quedan para completar la colección y el proceso a seguir para adquirirlos. Como ya vimos en § 5.2.1, muchos cumplidos constituyen intervenciones iniciativas o intervenciones reactivas que no generan respuesta explícita por parte de su destinatario; igual ocurre con las manifestaciones de empatía, como hemos podido comprobar en esta muestra.

En ocasiones, el límite entre las manifestaciones de júbilo y las felicitaciones también puede difuminarse, por lo que resulta difícil clasificar ciertos enunciados en un grupo o en otro. Autores como Norrick (1978: 286)<sup>236</sup> hablan sobre la similitud entre las felicitaciones y los cumplidos, y plantean una categorización en la que el cumplido constituya un subgrupo dentro del grupo genérico de las felicitaciones. Al igual que las manifestaciones de júbilo, las felicitaciones son actos de habla expresivos mediante los cuales formulamos nuestros buenos deseos o satisfacción por algún suceso feliz para el interlocutor. Siempre que se cumplan unos mínimos de sinceridad en su enunciación – entonación adecuada, acompañamiento con gestos que exterioricen la alegría, etc.–, conseguirán el fomento de la imagen del oyente<sup>237</sup>. En suma, cumplidos, ofrecimientos,

---

<sup>236</sup> Cit. en Haverkate (1994: 92).

<sup>237</sup> No obstante, la realización de una felicitación repercute también positivamente en la imagen del propio hablante.

felicitaciones, manifestaciones de empatía, son distintas formas de formular una actividad cortés valorizadora directa.

Siguiendo las definiciones de verbos ingleses realizadas por Wierzbicka (1987), Makri-Tsilipakou (2001: 142-143) señala el rasgo diferenciador entre ambos tipos de actividad cortés, aunque reconoce que son muchos los componentes que comparten y que es difícil trazar una línea divisoria: en líneas generales, en la felicitación el hablante expresa alegría por algo en lo que el oyente está más o menos involucrado, es decir, felicitamos a las personas porque algo bueno sucede para ellas, venga ese suceso positivo de la suerte o del esfuerzo del interlocutor. Asimismo, la felicitación abarca también situaciones que no son producto de una actividad humana, como por ejemplo, cumplir años. Por su parte, las manifestaciones de júbilo no siempre tienen como destinatario a una persona concreta, sino que puede expresarse alegría por muy distintos motivos. No obstante, esta distinción no es operativa para nuestro estudio, puesto que solamente podemos considerar como una actividad cortés valorizadora aquélla que repercute en la elevación de la imagen del otro, de manera que es preciso que el júbilo tenga su origen en el bien del destinatario.

En nuestra opinión, y pese a reconocer que el vínculo entre felicitar y manifestar júbilo puede llegar a ser tan estrecho que no siempre sea posible diferenciarlos, podría considerarse que la felicitación comporta un mayor grado de ritualización, tanto en los contextos en los que se necesita hacer uso de ella como en las fórmulas lingüísticas que se utilizan, por lo que entrarían a formar parte de los FFAs. Sin embargo, las manifestaciones de empatía permiten una mayor espontaneidad en ambos aspectos – contextos y formas de expresión –, de manera que la alineación con los sentimientos del otro resulta más sincera y, con ello, logra una mayor valorización cortés de la imagen de los interlocutores.

Discursivamente, y como ya se explicó previamente, si el motivo por el que se manifiesta júbilo o se felicita ya es conocido por el interlocutor, no se requiere la previa intervención del destinatario, y lo normal es que se realicen como intervenciones iniciativas que aparecen en el preciso momento en que ambos tengan algún tipo de

contacto –encuentro físico, llamada telefónica, correo electrónico, etc.–. En tal situación, la manifestación de júbilo y la felicitación abren el diálogo, sustituyendo incluso al saludo o inmediatamente tras éste (Haverkate, 1994). En el caso de que el interlocutor desconozca u olvide el motivo de felicidad para el otro, estas actividades corteses constituirán intervenciones reactivas que aparecen tras ser informado sobre ello o después de que algo/alguien se lo recuerde, como hemos visto en (45) y como sucede en (46) (*L.15.A.2*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 81-121), muestra en la que podemos diferenciar ambos tipos de actividad cortés: una manifestación de júbilo y una felicitación. El interlocutor (G) –varón valenciano menor de 26 años, con un nivel sociocultural medio, albañil, monolingüe– muestra alegría por el éxito de su amiga (E) –mujer valenciana menor de 26 años, con un nivel sociocultural medio, estudiante, monolingüe– y le felicita, tras enterarse de que ha aprobado el examen teórico de conducir:

(46) [L.15.A.2: 111]

1. G: ¿te– te estás sacando el carné ya?
2. E: sí↓ [el teórico ya]
3. L: [¿ya has acabado?]
4. G: ¡vaya! ¡qué suerte! oyee **enhorabuena**§
5. E: § suerte no/ que no era la primera vez que iba

**a) Función cortés valorizadora:** congratularse + felicitar.

Al saber que (E) ya ha superado la prueba teórica para conseguir el carné de conducir, (G) manifiesta alegría por ella y le da la enhorabuena, actuación que genera el refuerzo de la imagen de ambos interlocutores: la imagen de afiliación de (G), por alegrarse del bien ajeno, y la imagen de afiliación y de autonomía de (E), porque su amigo se sienta feliz por ella y porque se valore su capacidad intelectual para aprobar el examen.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Felicitación: *enhorabuena* (intervención 4).

(G) opta por esta fórmula ritualizada de tipo nominal para felicitar a (E). Le preceden una serie de movimientos de apoyo que intensifican el efecto cortés de la

misma. Una fórmula muy similar y frecuente es el sustantivo femenino plural *felicidades*, aunque el empleo de una fórmula u otra no es del todo intercambiable, puesto que para el uso de *enhorabuena* se presupone la actuación del interlocutor en la consecución del éxito, requisito no imprescindible para *felicidades*.

b.2) Manifestación de júbilo implícita: *¡qué suerte!* (intervención 4).

Como explicábamos al inicio de este epígrafe, las manifestaciones de júbilo pueden funcionar como actos independientes, como movimientos de apoyo o como acompañamientos de otras actividades corteses valorizadoras. Éste último es el caso de las muestras (45) y (46), donde la manifestación de júbilo se combina con un cumplido –(45)– y con una felicitación –(46)–, reforzando el efecto cortés de la intervención. En esta muestra, el hablante se sirve de una estructura sintáctica muy similar a la de (45), compuesta por el determinante exclamativo *qué* más el sustantivo *suerte*, por lo que la expresión completa es una declaración de júbilo por el éxito de la otra persona.

Observamos que la diferencia entre la felicitación y la manifestación de júbilo es que la felicitación, si es sincera, es valorizadora siempre, mientras que la expresión de júbilo adquiere contextualmente este valor, más aún en esta muestra, donde va asociada a otros actos propiamente valorizadores –el cumplido y la felicitación–.

b.3) Movimientos de apoyo de los actos corteses valorizadores (vid. figura 35):

a) *¡vaya!* (intervención 4); b) *oyee* (intervención 4).

a) Manifestación de admiración y sorpresa: expresión exclamativa utilizada por el hablante para comentar algo que le satisface –primera acepción de la interjección *vaya* en el DRAE–. La entonación exclamativa contribuye a maximizar la sensación de alegría que se quiere transmitir.

b) Focalización del destinatario del acto por medio de este imperativo sensorial con el que se indica admiración por los méritos de (E). Precede a la felicitación y es utilizado por el hablante para llamar la atención de su interlocutora, preparando el terreno para que el acto cortés tenga el efecto deseado. La admiración se intensifica gracias al alargamiento de la última vocal.



Figura 35

Movimiento de apoyo de los actos corteses valorizadores: manifestación de sorpresa	Acto cortés valorizador: MANIFESTACIÓN DE JÚBILO	Movimiento de apoyo de los actos corteses valorizadores: focalización del destinatario	Acto cortés valorizador: ENHORABUENA
<b>¡vaya!</b>	<b>¡qué suerte!</b>	<b>oyee</b>	<b>enhorabuena</b>

c) *Patrón interactivo*: Manifestación de empatía-Justificación del mérito / Felicitación-Ø.

Por lo general, las felicitaciones se realizan de forma diádica, y el agradecimiento constituye la respuesta preferida, aunque, al igual que ocurría con los cumplidos y con los ofrecimientos, las características de la situación comunicativa determinarán cuál es la intervención reactiva más adecuada. En el caso concreto que estamos analizando, la felicitación no es contestada por (E), pero sí la manifestación de júbilo, cuyo contenido semántico es rechazado por su destinataria, pese a que este tipo de expresión está muy fijada y equivale a “qué bien” o “qué afortunada”:

4. G: ¡vaya! **¡qué suerte!** oyee **enhorabuena**§
5. E: § suerte no/ que no era la primera vez que iba

(E) rechaza merecer tales laudatorias y explica la razón de su éxito, aportando una información negativa para su propia imagen: ha conseguido aprobar el examen porque no era la primera vez que se presentaba. Este gesto de sinceridad, en contra del lucimiento de su imagen de autonomía, es una estrategia que ya vimos empleada en las respuestas a los cumplidos. En esta muestra, sirve para equilibrar los deseos de imagen de todos los interlocutores, puesto que, en un momento anterior de la conversación, la interlocutora (L) había expresado dificultad en entender las preguntas de los exámenes de la autoescuela. Por tanto, (E) hace honor de una cualidad también apreciada en la cultura española, la humildad, lo cual beneficia su imagen de afiliación.

Manifestaciones de alegría muy próximas a la felicitación las encontramos en el siguiente fragmento de la conversación *RB.37.B.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 223-231), grabada en el domicilio particular de (B) y (C) –hermanas, menores de 26 años, con un nivel sociocultural medio, estudiantes, valencianas, monolingües– que conversan con la interlocutora (A) –mujer de entre 26 y 55 años, con un nivel sociocultural bajo, valenciana, monolingüe, limpiadora en la casa donde tiene lugar la grabación–, quien les informa sobre una mejora en la situación laboral de su marido:

(47) [RB.37.B.1: 225]

1. A: lo han hecho fijo↓ a mi marido
2. B: ¡AAYY! ¡**QUÉ ALEGRÍA!** ¿por qué no me lo has [DICHÓ?]=]
3. A: [((RISAS))]
4. B: = fijate↓ el otro día comentándolo↑ ¿eh?/ oye↓ pues estará [contento el hombre ¿no?]=]
5. A: [contento (( )) sí]
6. B: = ¡**vaya tela!**
7. (...)
8. A: EEs que a mi marido lo han hecho fijo
9. B: [en la fábrica]
10. C: [¿SÍII?]; **¡qué BIIEEN!**§
11. A: § antes de ayer↓ se lo dijeron§
12. C: § **demasiado bien** pero→ [(( ))]
13. A: [((¡ay! esto– estoy] muy contenta)²]§
14. C: § quee claro↓ se le acababa el contrato↑ esa semana
15. A: a setiembre↓ se le acababa↓ [la primera semana=]
16. B: [¿((te pongo más))³]
17. A: = no↓ bastante
18. C: oye **pues está bé**⁴ ¿eh?/ **¡qué tranquila!** ¿eh?§
19. A: § parece que to(do) nos venga rodando  
(RISAS)
20. B: sí↓ no↓ desde luego **habéis tenido [una suerte↑]**

21. C: [por eso tu marido ha dicho *no lo vendáis*]  
porque→/ **ha sido un golpe de suerte**§
22. A: § no↓ oye lo dijo→ a primerías//<sup>5</sup> *si quiere*↑/  
*dos*[cientas→]
23. B: [¿queréis má(s) café?]
24. A: § mi marido le dijo *no no no/ venderlo no queremos venderlo*
25. C: **es la suerte** ¿eh?
26. A: porque ya comentándolo p'allá↑// le dije– digo *mira* digo *qué reloj m'he encontrao*→/ di(go) ¡*madre mía!*// *d'algún trasto*<sup>6</sup> *será*

<sup>2</sup> Entre risas.

<sup>3</sup> En este momento las interlocutoras están tomando café.

<sup>4</sup> Valenciano, «está bien».

<sup>5</sup> Empieza aquí la historia de A, que ocupa la mayor parte de la grabación, sobre el hallazgo de un reloj. Posiblemente las otras dos interlocutoras (B y C) ya están al corriente de la historia.

<sup>6</sup> ¿Atraco?

**a) *Función cortés valorizadora:*** congratularse.

La noticia sobre la estabilización de la situación laboral del marido de (A), genera una serie de intervenciones por parte de (B) y de (C) que demuestran la alegría de éstas por el feliz suceso. También se celebra la buena racha que está teniendo (A) últimamente, puesto que uno días antes se encontró un reloj de oro tirado en la calle. Estas manifestaciones de júbilo por el bien ajeno indican aprecio hacia (A), con el consiguiente refuerzo de su imagen de afiliación: no es una simple trabajadora que limpia en la casa donde ellas viven, sino que es una persona que forma parte del círculo afectivo de las interlocutoras.

A esta idea contribuyen los ofrecimientos de (B) en las intervenciones (16) y (23), que nos dan detalles sobre el tipo de situación comunicativa: todas las interlocutoras conversan distendidamente mientras toman café.

**b) *Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:***

b.1) Manifestaciones de júbilo formuladas por medio de:

b.1.1) Exclamaciones ponderativas: a) ¡AAYY! ¡QUÉ ALEGRÍA! (intervención 2), ¿SÍI? ¡qué BIIEEN! (intervención 10), ¡qué tranquila! ¿eh? (intervención 18); b) ¡vaya tela! (intervención 6).

a) La estructura básica de estas exclamaciones, ya utilizadas en (44) y (45), es una frase formada por el determinante *qué* junto a un sustantivo, un adjetivo o un adverbio que impliquen una noción intrínsecamente positiva: *alegría, bien, tranquila*. Se encarece, así, la naturaleza, la cantidad, la calidad o la intensidad de dicho sustantivo, adjetivo o adverbio.

A excepción de la manifestación de júbilo expresada en la intervención (2), todas las demás son manifestaciones implícitas, no explícitas.

Algunas de estas exclamaciones aparecen intensificadas por medio de diferentes recursos: la pronunciación con un tono de voz elevado, los alargamientos vocálicos, la alegría expresada con *ay* y la búsqueda de la implicación directa del interlocutor con los apéndices modalizadores *¿sí?* –con el que manifiesta sorpresa o asombro y *¿eh?*, que intensifican las ideas expresadas en los enunciados–.

Intervención (10). Figura 36

<p>Movimiento de apoyo al acto cortés valorizador: manifestación de sorpresa</p> <p><b>¿SÍI?</b></p>	<p>Acto cortés valorizador: MANIFESTACIÓN DE JÚBILO</p> <p><b>¡qué BIIEEN!</b></p>
--	--

b) Expresión coloquial con la que se pueden manifestar diferentes sentimientos; en este caso, alegría y asombro.

b.2) Valoración positiva del suceso: *demasiado bien* (intervención 12); *oye pues está bé* (intervención 18).

a) Valorar la buena noticia como “demasiado buena”, genera un cierto efecto humorístico, por la contradicción entre que se celebre el bien del otro y la consideración de que este bien sea excesivo.

b) El uso del imperativo sensorial *oye* sirve para captar la atención del interactante e intensificar la valoración positiva expresada en esta intervención. A esa intensificación contribuye el marcador discursivo inicial *pues*.

Encontramos en esta oración una interferencia del valenciano, por utilizar el adverbio *bé* en lugar del español *bien*.

Dado que la intervención (18) está compuesta por varios enunciados, contribuyendo todos ellos a la generación de un efecto cortés valorizador, representamos su composición en la figura (37):

Intervención (18). Figura 37

Movimiento de apoyo al acto cortés valorizador: llamada de atención  <b>oye</b>	Acto cortés valorizador: MANIFESTACIÓN DE JÚBILO 1  <b>pues está bé ¿eh?</b>	Acto cortés valorizador: MANIFESTACIÓN DE JÚBILO 2  <b>¿qué tranquila! ¿eh?</b>
--	--	---

b.1.3) Apelación a la intercesión de la suerte: *habéis tenido una suerte*↑ (intervención 20); *ha sido un golpe de suerte* (intervención 21); *es la suerte ¿eh?* (intervención 25).

Se alude a la buena ventura como responsable de los éxitos de (A) y de su marido. Estas intervenciones vienen motivadas por la noticia sobre el contrato de trabajo y, también, por el hallazgo de un reloj de oro en plena calle, del que (A) había informado a las otras interlocutoras en un momento anterior de la conversación.

La intervención (20) se intensifica con el recurso prosódico de la entonación final ascendente, y la intervención (25), con el empleo del apéndice modalizador *¿eh?*, que refuerza la afirmación.

b.2) Movimiento de apoyo de las manifestaciones de júbilo (vid. figura 38): *¿por qué no me lo has DICHO?* (intervención 2).

(B) completa su manifestación de alegría reprendiendo afectivamente a (A) por no haberle comunicado antes la feliz noticia. Le manifiesta, así, su cariño y su deseo de participar en todo aquello que le incumba. El participio del verbo *decir* se pronuncia con un tono de voz elevado, haciendo hincapié en la “obligatoriedad” de que (A) haga partícipe a (B) de este tipo de informaciones rápidamente.

Figura 38

Acto cortés valorizador: MANIFESTACIÓN DE JÚBILO  ¡AAYY!	Acto cortés valorizador: MANIFESTACIÓN DE JÚBILO  ¡QUÉ ALEGRÍA!	Movimiento de apoyo a los actos corteses valorizadores: reprimenda  ¿por qué no me lo has DICHOS?
--	---	--

**c) Patrón interactivo:**

La información aportada por (A) al inicio de esta secuencia, da lugar a las intervenciones reactivas de su interlocutora, en las que se congratula por el feliz suceso. Al entrar en escena la hermana de (B), (A) repite la noticia para hacerle participe y que pueda integrarse en la conversación. Esta repetición provoca las manifestaciones de júbilo de (C), que se suceden en las intervenciones (10), (12) y (18).

Ante tales manifestaciones de afecto, (A) responde de diferentes maneras, aunque todas esas maneras se enmarcarían bajo un mismo grupo, el de la aceptación de la manifestación de empatía:

c.1) Manifestación de júbilo-Risas afiliadoras:

1. A: lo han hecho fijo↓ a mi marido
2. B: ¡AAYY! ¡QUÉ ALEGRÍA! ¿por qué no me lo has [DICHOS?]=]
3. A: [(RISAS)]

c.2) Manifestación de júbilo-Manifestación de júbilo:

10. C: [¿SÍII?] ¡qué BIIEEN!§
11. A: § antes de ayer↓ se lo dijeron§
12. C: § demasiado bien pero→ [(())]
13. A: [(¡ay! esto– estoy] muy contenta)]

(A) expresa comunión de sentimientos con los manifestados por sus interlocutoras.

c.3) Manifestación de júbilo-Ampliación de la información motivo de alegría:

8. A: EEs que a mi marido lo han hecho fijo  
9. B: [en la fábrica]  
10. C: [¿SÍII?]; **qué BIIIEEN!**§  
11. A: § antes de ayer↓ se lo dijeron  
  
25. C: **es la suerte** ¿eh?  
26. A: porque ya comentándolo p'allá↑// le dije- digo mira digo qué reloj m'he encontrao→/ di(go) ¡madre mía!// d'algún trasto será

c.4) Manifestación de júbilo-Proargumento:

18. C: oye **pues está bé** ¿eh?/ **¡qué tranquila!** ¿eh?§  
19. A: § parece que to(do) nos venga rodando (RISAS)

Por tanto, observamos una preferencia, por parte de la destinataria de estas actividades corteses, por mostrar acuerdo con las interlocutoras y hacer patente esa empatía.

Destacamos también, de esta secuencia, los dos ofrecimientos de café realizados por (B), quien no recibe respuesta en (23) y obtiene una negativa no atenuada en (17):

17. B: **¿((te pongo más))?**  
18. A: = no↓ bastante  
  
23. B: **¿queréis má(s) café?§**  
24. A: § mi marido le dijo *no no no/ venderlo no queremos venderlo*  
25. C: **es la suerte** ¿eh?

A partir de la intervención (22) la conversación se centra en un nuevo tema, referente al reloj de oro encontrado por (A) en plena calle.

La llegada del interlocutor (D) –varón valenciano mayor de 55 años, con un nivel sociocultural alto, monolingüe, padre de (B) y (C)–, al lugar en el que se desarrolla esta misma conversación, produce la repetición de la noticia sobre la contratación del marido de (A) y una nueva oleada de manifestaciones de júbilo:

(48) [RB.37.B.1: 230-231]

1. B: ¡ah! y aún viene la otra noticia↓ que también↓ menuda semana han teNido§
2. A: §luego↑  
han hecho fijo a mi marido↑§
3. C: § que estaba en la fábrica↑ [(( ))]
4. A: [en la empresa↑ que estaba de  
contratos↑]/// y antes de ayer le dieron la noticia y ((digo)) ¡uuy! (( )) (RISAS)
5. B: ¡qué contento estaría!§
6. C: § por eso se ha cortao el pelo↓ y s'ha ((puesto)) guapa ↑ sí  
¿eh? (( ))
7. D: (RISAS) hay que cortarlo↓ hay que cortarlo/// **pues muy bien↓ oye/ me alegro**
8. A: ((tengo que hablar)) con el ayuntamiento

**a) Función cortés valorizadora:** congratularse.

Junto a las manifestaciones de alegría, localizadas en las intervenciones (5) y (7), encontramos otros enunciados que cumplen funciones corteses valorizadoras, como detallamos a continuación: en primer lugar, la intervención de (B) en (1), donde hace partícipe al nuevo interlocutor sobre la feliz noticia, sirve a la elevación de la imagen de afiliación de (D), por informarle, y de (A), por difundirlo. A esta difusión también ayuda (C), con la intervención (3), donde colabora con la producción formal del enunciado.

En (6), (C) realiza un cumplido a (A), observando que ésta se ha cortado el pelo y se ha arreglado, como consecuencia de la felicidad que siente porque su marido tiene un contrato fijo en la empresa. Le muestra así su cariño y eleva su imagen de autonomía



–por estar guapa– y de afiliación –por notar un cambio en su aspecto–, representando un ejemplo perfecto de la cortesía por la cortesía.

Por último, la intervención (7) se inicia con una colaboración con la actividad argumentativa, con la que (D) valoriza la imagen de autonomía de (A), aplaudiendo la actuación de ésta.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Manifestaciones de júbilo expresadas por medio de:

b.1.1) Una oración exclamativa: *¡qué contento estaría!* (intervención 5).

La interlocutora (B) se pone en el lugar del otro como sujeto que siente la alegría y lanza esta exclamación ponderativa formada por el determinante *qué* + adjetivo positivo + verbo *ser*. Se trata de una manifestación de júbilo implícita.

b.1.2) Dos oraciones enunciativas afirmativas (vid. figura 39): *pues muy bien↓ oye/ me alegre* (intervención 7).

(D) evalúa positivamente la noticia, evaluación que intensifica introduciéndola con el marcador discursivo *pues* y finalizándola con el imperativo sensorial *oye*. En la segunda oración, (D) declara sentir alegría, por lo que ésta sí es una manifestación de júbilo explícita.

Figura 39

<p>Acto cortés valorizador: MANIFESTACIÓN DE JÚBILO 1</p> <p><b>pues muy bien↓ oye</b></p>	<p>Acto cortés valorizador: MANIFESTACIÓN DE JÚBILO 2</p> <p><b>me alegre</b></p>
--	---

**c) Patrón interactivo:** Manifestación de empatía-Ampliación de la información motivo de alegría.

Con la intervención iniciativa (1), (B) vuelve a realizar una actividad cortés valorizadora, animando a (A) a que informe al nuevo interlocutor sobre la noticia del contrato de trabajo de su marido. Este comportamiento es cortés valorizador, por varios motivos: a) eleva la imagen de afiliación de (D), ya que le permite participar en la conversación y en la alegría compartida por los demás interlocutores; b) deja que sea

(A) la que informe sobre lo ocurrido, por lo que está respetando su imagen de autonomía. Quizá en otras culturas el comportamiento de (B) podría ser malinterpretado y considerarse como una intromisión en la libertad de actuación de (A), al forzarle a hablar sobre un tema que puede no querer compartir con todo el mundo. Sin embargo, en nuestra opinión, no es éste el caso de la muestra, puesto que la revelación de la noticia va a suponer un beneficio para (A), por lo que la actuación de (B) no es más que una ayuda al fortalecimiento de su imagen de autonomía.

(C) también participa en la valorización de la imagen de ambos interlocutores, al completar el enunciado de (A) en la intervención (4), para facilitar la correcta comprensión del mensaje por parte de (D), y al lanzar un cumplido a la protagonista de esta secuencia, en la intervención (6).

Por su parte, (D) contribuye al fortalecimiento de la imagen de autonomía de (A) y de (C), por colaborar con el éxito del cumplido realizado por esta última; y a la imagen de afiliación de todos los participantes en el evento de comunicación, por manifestar empatía con la común alegría, empatía que también es expresada por (B) en la intervención (5), a través de una identificación mental con el marido de (A):

5. B: **¡qué contento estaría!**§
6. C: § por eso se ha cortao el pelo↓ y s'ha ((puesto)) guapa ↑ síi ¿eh? (( ))
7. D: (RISAS) hay que cortarlo↓ hay que cortarlo/// **pues muy bien↓ oye/ me alegre**
8. A: ((tengo que hablar)) con el ayuntamiento

(A) no responde de forma inmediata a la manifestación de júbilo formulada por (B) en la intervención (5), pero sí lo hace tres turnos después, contestando de forma general a las dos manifestaciones de empatía documentadas en esta secuencia. Para ello, realiza una ampliación de la información sobre cuál era el tipo de contratación que tenía antes su marido y qué tienen que hacer ahora que lo han hecho fijo en plantilla.

Como adelantábamos al inicio de este epígrafe, al igual que manifestar alegría por el bien ajeno o por el contacto con el otro es una manera de manifestar empatía con

él y expresarle nuestro aprecio, lamentarse por los sucesos negativos que le acontecen o por la escasez de contacto supone una valorización de su imagen de afiliación.

En el siguiente ejemplo (H.38.A.1, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 47-71), encontramos una lamentación, una muestra de solidarización con (C), quien relata los avatares de él y sus amigos durante una noche de salida nocturna, en que todos consiguieron ligar con chicas menos él, que se quedó solo. Los interlocutores están almorzando juntos en la playa de El Saler. Son amigos, varones, valencianos, menores de 26 años, monolingües; (C) y (B) son estudiantes y tienen un nivel sociocultural medio, (A) es profesor y tiene un nivel sociocultural alto.

(49) [H.38.A.1: 64]

1. C: = espantó un mogollón de tías→/ y luego se puso a bailar con una rubia↑ y tú con– tú quedaste con Amparo// y salimos↑/ y vosotros las cogisteis de la mano y yo me quedé colgao
2. A: **pobrecillo** (RISAS)§
3. B: § ¿QUÉ no había quórum↑ nano?
4. A: así es– es la [vida]
5. D: [la ley] de la selva// pero después/ nada/ después nos lo pasamos bien con ellas

**a) Función cortés valorizadora:** manifestar compasión por el mal ajeno.

Tanto el interlocutor (A) como el interlocutor (B) muestran interés por la historia y manifiestan su solidarización con él; no obstante, hemos de notar que (C) no está hablando de un verdadero suceso infeliz, sino de una situación desfavorable para él pero con un cierto contenido cómico, lo que da pie a las risas de (A) tras la manifestación de empatía.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Lamentación implícita: *pobrecillo* (intervención 2).

(A) evalúa la situación narrada por (C) y reacciona con esta intervención irónica en la que utiliza el adjetivo masculino singular *pobre*, empleado para referirse a su

interlocutor, con la cuarta acepción de *pobre* en el DRAE, “[i]nfeliz, desdichado y triste”. El sustantivo está modificado por el sufijo apreciativo *-illo*, que aumenta el efecto afectivo, la solidarización con el otro.

b.2) Manifestación de interés por el otro: *nano* (intervención 3).

(B) quiere saber más sobre lo ocurrido y lanza una pregunta a (C), en la que utiliza el latinismo *quórum* y el vocativo afectivo coloquial *nano*, tratando de manifestar cercanía con él y generar un efecto humorístico que atenúe la negatividad de la situación descrita por (C).

c) **Patrón interactivo:** Lamentación-Ø.

La historia relatada por (C) genera una intervención reactiva por parte de (A), quien se compadece de su mala suerte. (B) muestra interés por conocer más datos sobre este relato, pero las siguientes intervenciones son colaboraciones con la actividad argumentativa, realizadas por (A) y por otro de los interlocutores que presenciaron la escena de la que (C) está hablando, por lo que la lamentación no recibe ningún tipo de respuesta por parte de su destinatario.

La misma función de expresar pesar por el mal ajeno se observa en la muestra (50) (G.68.B.1 + G.69.A.1, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 190-222), donde la interlocutora (C) –mujer valenciana mayor de 55 años, con un nivel sociocultural medio, bilingüe– muestra compasión por la operación a la que se ha sometido el nieto de su prima, la interlocutora (P) –mujer valenciana mayor de 55 años, con un nivel sociocultural bajo, monolingüe–. Está también presente en la conversación el hablante etiquetado como (J), hijo de la interlocutora (C) –varón valenciano menor de 26 años, con un nivel sociocultural alto, bilingüe–:

(50) [G.68.B.1 + G.69.A.1: 192-193]

1. C: claro/ claro// pues/ ¿qué me estabas diciendo del chiquillo?
2. P: nada/ quee lo operaron/ lo tuvieron que operar↑/ porque tenía una hernia en un testículo§
3. C: § **PO[BRECITO]**

4. P: [y- y] le dijeron// lo llevó Mari Ángeles a un cirujano→y le dijo dice *bueno/ esto puede pasar// dice/ porque→/ si fuese mayor↑/ aún aún/ pero aún es pequeñito//* pero luego lo he llevao a este y dice *NOO/ si fuese de ombligo↑/ le dejaríamos que el niño→* §
5. C: § se fuera desarrollando§
6. P: § se fuese desarrollando dice pero *esTO/ YA// dice porque el niño se le puede estrangular//* bueno/ así [que ((lo))=]
7. C: [al pequeñín de→]
8. P: = al chiquitín [de Mari Ángeles]
9. C: [de- de] Mari Ángeles y Jesús// lo han ope[rao]↑
10. J: [¿a- a] Alejandro?§
11. C: § Ale[jandro]
12. P: [sí] y entonces pues [((nada))]
13. C: [eso me] estaba empezando a contar cuando tú has lla[mado]
14. P: [eent-] entonces pues lo prepararon/ y→ ((le)) dice *entonces ¿cuándo lo tengo que llevar?* y el cirujano dice/ *pues mira// HOY tengo quirófano/ si quieres ahora→/ (...)* Mari Ángeles// dice *noo/ hoy no porque tengo yo que ir a hacerme unas placas*
15. C: YA
16. P: entonces// le dice *bueno/ pues el martes sigue(nte)→* – al martes siguiente creo que tuvimos que ir// y nada/ dice *te estás aquí a- a las ocho dee- de la noche↑/- de siete y media a ocho↑/ y dice y a las nueve lo operamos//* y así hicimos/ fueron a recogerme a mí al trabajo↑§
17. C: §(( ))§
18. P: § me recogieron↑/ y fuimos§
19. C: § como es tan CHIQUITÍN
20. P: loo- lo prepararon↑/ porque habíaa/ nos dijo el- el anestesista/ dice/ *mira dice hay otro niño/ dice (...)*

**a) Función cortés valorizadora:** manifestar compasión por el mal ajeno.

Las intervenciones de (C) son una demostración de su pesar por la operación a la que se ha tenido que someter el nieto de (P). A diferencia de lo que ocurría en la muestra (49), en (50) el refuerzo de la imagen de afiliación de la interlocutora se consigue a través de la conmiseración hacia una tercera persona íntimamente relacionada con ella.

Se observan también otras funciones corteses valorizadoras en este fragmento, como en las intervenciones (5) y (15), donde (C) colabora con la compleción del enunciado, adelantándose a lo que (P) va a decir, y muestra seguimiento de la conversación e interés.

Igualmente resulta cortés la secuencia que va desde (7) a (13), en la que las interlocutoras se percatan de que (J) puede tener dificultades para entender de quién están hablando, puesto que se incorporó más tarde a la conversación, y le proporcionan la información necesaria para que pueda unirse al diálogo, valorizando, así, su imagen de afiliación.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Lamentaciones implícitas: a) *chiquillo* (intervención 1); *pequeñín* (intervención 7); *tan CHIQUITÍN* (intervención 19); b) *POBRECITO* (intervención 3).

a) Durante toda la secuencia, (C) subraya la escasa edad del nieto de (P), aumentando el efecto de compasión que siente porque éste haya tenido que pasar por una operación quirúrgica. Para ello, utiliza el sustantivo *chiquillo*, procedente del adjetivo *chico* modificado por el sufijo diminutivo *-illo*. Sobre esta misma base léxica se forma el adjetivo *chiquitín* –*chico* + sufijo diminutivo *-ín*–, también utilizado por (C), pronunciado con un tono de voz más elevado y acompañado por el adverbio de cantidad *tan*, con el que encarece, en proporción relativa, la significación del adjetivo, intensificándose el efecto cortés valorizador del enunciado. El otro adjetivo que insiste en la escasa edad del niño es *pequeñín*, diminutivo de *pequeño*.

b) De nuevo se utiliza el adjetivo *pobre* para referirse al otro y expresarle conmiseración –vid. muestra (48)–, modificado, además, por el diminutivo apreciativo *-ito* y pronunciado con entonación marcada, para subrayar su inocencia.

c) **Patrón interactivo:** Lamentación- Ampliación de la información motivo de tristeza.

(C) se interesa por un familiar de (P), del que ya habían hecho mención anteriormente, y ello genera una secuencia dialógica en la que (P) explica el problema de salud de su nieto y la operación a la que se ha sometido, y (C) interviene reactivamente lamentando el sufrimiento del niño y colaborando con la actividad argumentativa, completando algunos de los enunciados y mostrando seguimiento e interés por la información aportada por (P).

Por otro lado, (C) trata de incluir a su hijo en la conversación, por lo que en las intervenciones (7), (9), (11) y (13) le pone al día de quién es la persona de la que hablan y qué es lo que le ha ocurrido. Ello genera la elevación de la imagen de afiliación de (J), al que se hace parte del grupo.

La respuesta, por parte de la destinataria de la lamentación, es la continuación del diálogo y, por tanto, el asentimiento con la actividad cortés, pero un asentimiento no expresado verbalmente, sino a través de la continuidad discursiva. Es decir, la intervención cortés ayuda al avance de la conversación, ya que anima a que el “desafortunado” amplíe la información sobre lo ocurrido y reciba la atención y apoyo de los demás interlocutores. Esta situación produce el refuerzo de su imagen de afiliación.

#### **5.2.4.1 Recapitulación**

La manifestación de empatía, entendida como muestras de aprecio y de apoyo entre los interlocutores, es un tipo de actividad cortés muy frecuente en el corpus. Hemos diferenciado dos tipos de manifestación de empatía diferentes, dependiendo de si la alineación con el otro está motivada por la dicha o por la desdicha: manifestaciones de júbilo y lamentaciones. Ambas contribuyen a la valorización cortés de la imagen de nuestro interlocutor, al que se le expresa atención y afinidad, y pueden estar dirigidas hacia el interlocutor o hacia personas íntimamente relacionadas con él.

Distinguimos tres funciones corteses diferentes para las manifestaciones de empatía: alegrarse por el contacto con el otro, congratularse por el bien ajeno y compadecerse del mal ajeno. La primera función fue documentada como intervención iniciativa que da lugar al comienzo de la secuencia de cierre de una conversación,

mientras que las dos segundas funciones se registraron como intervenciones reactivas – principalmente– que respondían a las noticias de las que informaba el otro.

Desde el punto de vista lingüístico, teniendo en cuenta la distinción entre actos de habla implícitos y explícitos (Ferrer y Sánchez Lanza, 2002), todas las manifestaciones de júbilo fueron implícitas, a excepción de tres casos –(43.1), (47.2), (48.7)–. Para su formulación, se emplearon evaluaciones positivas –*pues está bé*– o exclamaciones ponderativas breves –*¡qué bien!*, *¡qué suerte!*, etc.–, mientras que en las manifestaciones de empatía explícitas se utilizó el verbo performativo *alegrarse* –*me he alegrado mucho de verte*– o el sustantivo *alegría* –*¡qué alegría!*–, que hacían patente la felicidad sentida por el hablante.

Muchos de los enunciados se intensificaron mediante distintos tipos de recursos: entonación exclamativa, alargamientos vocálicos, interjecciones, vocativos, apéndices modalizadores, etc., todos ellos recogidos en la tabla (28):

**Tabla 28.** Recursos intensificadores empleados para la formulación de manifestaciones de júbilo

<b>Recurso léxico-semánticos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Indicadores de sorpresa o admiración: <i>ay, anda, ¡joder!, ¡vaya tela!</i>, etc.</li> <li>. Adjetivos, sustantivos y adverbios valorizadores: <i>bien, alegría, tranquila, contento</i>, etc.</li> <li>. Imperativos sensoriales que funcionan como vocativos: <i>oye</i>.</li> </ul>
<b>Recursos morfológicos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Cuantificación: <i>me he alegrado mucho, demasiado bien, muy bien</i>, etc.</li> <li>. Sufijos apreciativos: <i>primita</i></li> <li>. Posesivos afectivos: <i>mi primita</i></li> </ul>
<b>Recursos sintácticos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Estructuras exclamativas breves: <i>¡ay mi primita!</i>, <i>qué</i> + sustantivo/ adjetivo o adverbio positivo.</li> </ul>



<ul style="list-style-type: none"> <li>. Oraciones enunciativas afirmativas formadas por verbos que hacen explícita la empatía con el otro: <i>me he alegrado mucho de verte</i></li> <li>. Inicio de los enunciados con conectores pragmáticos intensificadores: <i>pues</i>.</li> <li>. Apéndices modalizadores: <i>¿eh?, ¿sí?</i></li> </ul>
<b>Recursos prosódicos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Alargamientos vocálicos.</li> <li>. Entonación exclamativa y ascendente.</li> <li>. Pronunciación marcada.</li> </ul>

Por su parte, en las lamentaciones los hablantes emplearon estratégicamente los sufijos diminutivos *-ito*, *-illo* e *-ín* para intensificar el carácter afectivo de los sustantivos y adjetivos utilizados, todos ellos potenciadores de la presentación del destinatario como una persona desvalida, desamparada. También se emplearon otros recursos intensificadores, como la pronunciación marcada, la repetición de la misma idea expresada de diferentes formas *-chiquillo, pequeñín, chiquitín-* y la cuantificación *-tan chiquitín-*. En la siguiente tabla se recogen los diferentes mecanismos empleados en las dos muestras analizadas:

**Tabla 29.** Recursos intensificadores empleados para la formulación de lamentaciones

<b>Recurso léxico-semánticos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Sustantivos y adjetivos que aumentan la idea de que el otro es una persona desvalida: <i>pobre, chico, pequeño, chiquillo</i>, etc. Muchos de ellos se repiten a lo largo de la misma secuencia dialógica, a veces variando el lexema pero utilizando palabras muy próximas en significado, para potenciar el efecto de conmiseración.</li> <li>. Vocativos afectivos, que transmiten solidaridad y cercanía con el interlocutor: <i>nano</i>.</li> <li>. Repeticiones.</li> </ul>
<b>Recursos morfológicos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Cuantificación: <i>tan chiquitín</i>.</li> <li>. Sufijos apreciativos <i>-illo, -ín, -ito</i>: <i>pobrecillo, chiquitín, chiquillo, pequeñín, pobrecito</i>.</li> </ul>

<b>Recursos prosódicos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Risas.</li> <li>. Pronunciación marcada.</li> </ul>

Se utilizaron también algunas otras estrategias para alcanzar el éxito de la actividad cortés, como la duplicación de la manifestación de empatía, su combinación con otras actividades valorizadoras –cumplidos (45), felicitaciones (46), colaboraciones temáticas, etc.–, o el uso de movimientos de apoyo. La información relativa a la estructura discursiva de las manifestaciones de empatía documentadas en el corpus se recoge en la tabla (30):

**Tabla 30.** *Tipo de manifestación de empatía desde un punto de vista estructural*

<b>AISLADA</b>	<b>DUPLICADA</b>	<b>ACOMPAÑADA O ACOMPAÑANDO A OTROS ACTOS DE HABLA</b>
5 (47.25), (48.5), (49.2), (50.3), (50.19)	2 (47.18), (48.7)	<ul style="list-style-type: none"> <li>. Manifestación de sorpresa: 3 (45.12), (47.2), (47.10)</li> <li>. Cumplido: 1 (45.13)</li> <li>. Felicitación: 1 (46.4)</li> <li>. Reprimenda por no haberse informado antes: 1 (47.2)</li> <li>. Proargumentos, colaboraciones temáticas: 3 (47.6), (47.12), (47.21)</li> <li>. Manifestación de acuerdo: 1 (47.20)</li> <li>. Contraste de imágenes: 1 (43.3)</li> </ul>

Se ha hablado en este epígrafe sobre la dificultad de establecer límites precisos entre un cumplido, una felicitación y una manifestación de júbilo, puesto que no se trata de grupos estancos, sino que los tres comparten una serie de rasgos, como es la expresión de aprecio y apoyo hacia el destinatario y el efecto cortés de valorización de la imagen. Sin embargo, hemos considerado que el cumplido implica siempre el elogio hacia el otro, característica no presente en todas las manifestaciones de júbilo, más centradas en la expresión de los sentimientos que nos provoca el otro o los asuntos relacionados con el otro que en la alabanza; por su parte, la congratulación y la

felicitación tienen definiciones casi sinónimas en el DRAE, pero consideramos que las últimas están más estereotipadas que las primeras, y el hablante sólo suele emplearlas en ciertos contextos establecidos por las convenciones sociales de su cultura, y con un repertorio lingüístico muy limitado<sup>238</sup>.

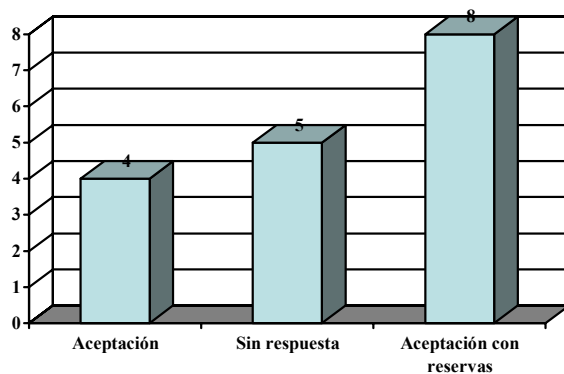
En cuanto a la respuesta de los destinatarios de las manifestaciones de empatía, se observan cuatro tipos de reacción diferentes, entre las cuales la aceptación con reservas es la más frecuente. Los cuatro tipos de reacción documentados son: a) omitir respuesta; b) aceptar –manifestaciones de acuerdo, risas afiliadoras, etc.–; c) devolver la manifestación de empatía; y d) aceptar con reservas, mediante la justificación del mérito o la ampliación de la información motivo de alegría/tristeza, formulando comentarios expansivos que diluyen el acuerdo total con la apreciación del hablante. Como podemos recordar, estas dos últimas estrategias fueron utilizadas también por los informantes del corpus para responder a cumplidos. En ambos casos –cumplidos y manifestaciones de empatía–, se emplean como un mecanismo minimizador de la valía o importancia de lo señalado por el hablante, en busca del equilibrio de la imagen de ambos interlocutores.

La característica señalada sobre la falta de necesidad de que toda manifestación de empatía sea respondida, se debe a que pueden constituir intervenciones reactivas de paso, manifestaciones de contacto (cf. § 4.4.2.3 y 5.3.4) que no ocupan turno (Briz, 1998; Briz *et al.*, 2003). El hablante las emite como muestras de alianza, de actividad cortés valorizadora, que demuestran el interés por el otro, por lo que está contando, ratificándole en el turno. Por eso no son respondidas, porque no se busca ni se pretende una respuesta. Resulta interesante observar, pues, que ciertos actos valorizadores, según el análisis, necesitan, requieren o “prefieren” una respuesta; y, en cambio, otros no la requieren o “prefieren”<sup>239</sup>.

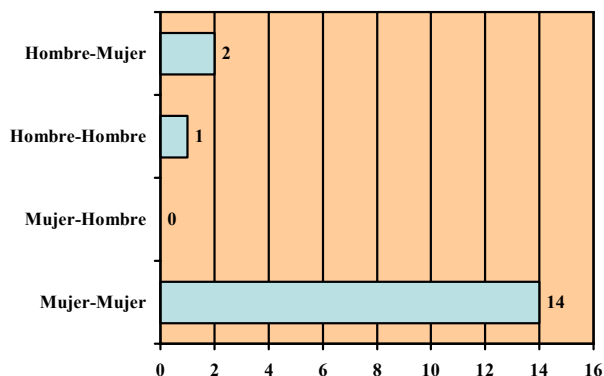
---

<sup>238</sup> Fórmulas fijadas –*felicidades, feliz cumpleaños/ día/ aniversario, enhorabuena*, etc.– y verbos performativos como *felicitar*, fundamentalmente.

<sup>239</sup> Recuérdese el *principio de prioridad o preferencia social* (cf. § 4.4.2.1.3.1).

**Gráfico 32.** *Reacción del destinatario de la manifestación de empatía*

Desde el punto de vista sociológico, nos gustaría anotar tres características relevantes: un fuerte predominio de manifestaciones de empatía entre mujeres (vid. gráfico 33) y una preponderancia de manifestaciones de empatía destinadas a personas de un nivel sociocultural inferior al del hablante (vid. gráficos 34) o con un rol desventajoso (vid. gráfico 35).

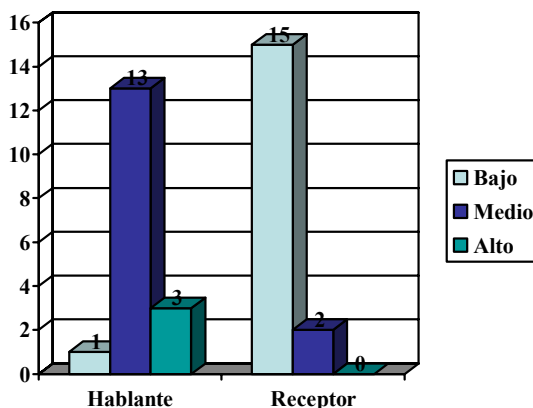
**Gráfico 33.** *Sexo de los interlocutores*

La mayor frecuencia de empleo de este tipo de actividad cortés entre interlocutores del sexo femenino, corrobora esa tendencia de la mujer a hacer un mayor uso de la función expresiva del lenguaje, tendencia que también queda reflejada

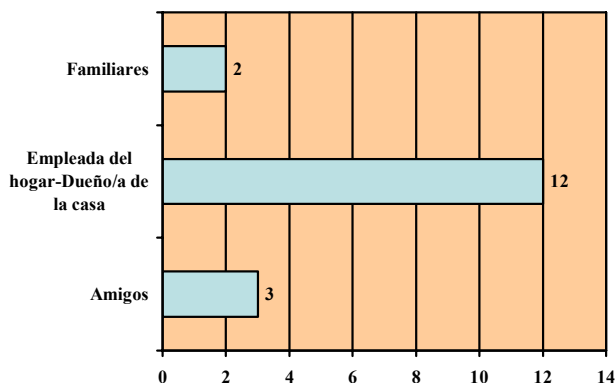
lingüísticamente en la utilización más abundante de recursos como el diminutivo (vid. § 4.4.2.2).

En lo referente al nivel sociocultural y el papel del hablante, concluimos que los hablantes que detentan un mayor poder conversacional son más proclives a la realización de este tipo de actividad cortés valorizadora, probablemente haciendo uso de un tono proteccionista provocado por su más elevada posición.

**Gráfico 34.** Nivel sociocultural de los interlocutores

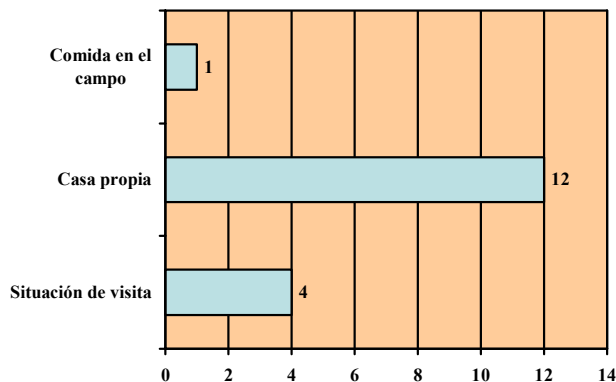


**Gráfico 35.** Relación entre los interlocutores



En cuanto a los contextos en los que se documentaron las manifestaciones de empatía, encontramos tres tipos de situación diferentes: visitas, casa propia y comida al aire libre. El mayor número se registró en una casa propia, en la que los dueños manifestaron alegría por el éxito profesional y personal de la empleada del hogar:

**Gráfico 36.** Contexto comunicativo



Por último, nos gustaría señalar que en las situaciones de visita, fueron siempre los invitados los que expresaron su empatía al anfitrión, probablemente como una forma de agradecer la hospitalidad recibida.

### 5.2.5 Expresiones de buenos deseos

Íntimamente ligada a los cumplidos se encuentra la expresión de buenos deseos, que constituye, a su vez, una forma especial de felicitación. El contenido proposicional de este acto de habla se refiere al futuro bienestar del oyente, aunque esta definición se pueda hacer extensiva al hablante y/o a terceras personas estrechamente relacionadas con el interlocutor. Se trata, por tanto, de un acto de habla cortés valorizador que refuerza la imagen de afiliación de los interlocutores y que sirve como marcador de solidaridad entre los miembros de una comunidad cultural. En palabras de Dumitrescu (2004: 267):

[E]l deseo cumple una clara función relacional, representando (al igual que los cumplidos), una especie de «regalo verbal» que valoriza la imagen positiva del interlocutor, con quien el hablante trata obviamente de «quedar bien». (...) [E]l deseo constituye un poderoso marcador ritual de solidaridad entre los miembros de un grupo social, quienes, al emplearlo, reafirman su pertenencia a la misma comunidad discursiva y su adhesión al mismo sistema de valores éticos y de códigos de conducta (Dumitrescu, 2004: 267).

Resulta interesante añadir la observación realizada por Dumitrescu (2004: 272-273) sobre el parentesco del saludo con los deseos, como puede deducirse del propio verbo *saludar*, cuya etimología proviene del latín ‘desearle salud a uno’. De hecho, muchas de las expresiones de buenos deseos funcionan como precierres conversacionales, es decir, forman parte de los diálogos de cierre de la conversación, y pueden también formar parte de los diálogos de apertura. Sin embargo, en la actualidad, el saludo ha perdido su sentido original y se usa, simplemente, como señal cortés de reconocimiento entre los interlocutores. Otra diferencia importante entre el saludo y el deseo es que este último tiene contenido proposicional, por lo que no permite una realización no verbal, algo que sí es posible en el caso del saludo.

La expresión de buenos deseos ha sido un acto de habla poco investigado, especialmente en español. Destaca el estudio de Haverkate (1994), quien observa que el momento de la interacción en el que la formulación de deseos es más frecuente, es al inicio o al final de ésta, y señala dos vías fundamentales para la expresión de buenos deseos: por medio de verbos performativos –“Te deseo todo lo mejor”, “¡Que te vaya muy bien!”–, o de fórmulas más o menos ritualizadas –“¡Mucha suerte!”, “¡Buen viaje!”, “¡Salud!”–. Por su parte, el estudio de Dumitrescu (2004) muestra que los hablantes de español<sup>240</sup> suelen optar por el uso de construcciones generales y estereotipadas, cuya estructura sintáctica predominante es el mandato indirecto, y cuyo contenido semántico predilecto tiene que ver con el tiempo libre, el ocio y el éxito: “¡Pásalo bien!”, “¡Que te diviertas!”, “¡Que pases un buen fin de semana!”, “¡Dulces sueños!”, “¡Que descanses!”, “¡Cuidate!”, “¡(Buena) suerte!”, etc. Todas estas fórmulas

---

<sup>240</sup> Los datos utilizados en este estudio proceden de cuestionarios de hábitos sociales distribuidos a hablantes nativos de español procedentes de Argentina, Colombia, Ecuador, El Salvador, Guatemala, México, Nicaragua y Perú.

se emplean al final de la interacción, en conjunción con las despedidas, aunque en otras ocasiones, la expresión de buenos deseos a nuestro interlocutor es formulada como una reacción automática a la situación o al contexto discursivo en que se desarrolla la interacción.

En otras lenguas, subrayamos las investigaciones de Ferguson (1983) sobre el árabe hablado en Siria; Tannen y Öztekin (1981) sobre expresiones formulaicas de buenos deseos en turco y en griego; y Katsiki (2001)<sup>241</sup>, quien realiza un estudio comparativo entre el griego y el francés, y distingue dos grandes tipos de deseos: los interactivos y los situacionales:

a) Los deseos interactivos no vienen determinados por la situación comunicativa, sino que el hablante opta voluntariamente por su uso, con el fin fundamental de realzar la imagen de autonomía de los interlocutores. Presentan bastante flexibilidad en su formulación, pudiendo escogerse entre fórmulas más o menos estereotipadas y otras más personales, ya que el paradigma de este tipo de deseos es muy abierto, lo que favorece la creatividad semántica.

b) Por su parte, los deseos situacionales cumplen la función de realzar la imagen de afiliación, para lo que se valen de fórmulas lingüísticas fijas que aluden, fundamentalmente, a valores comúnmente apreciados, como la salud, la felicidad y la longevidad. Tal y como su propio nombre indica, los deseos situacionales están provocados, principalmente, por la situación comunicativa y se convierten en intercambios rituales obligatorios entre los miembros de una cultura. Estas situaciones suelen ser fiestas, celebraciones colectivas, eventos públicos o privados que ocasionan alegría o tristeza y angustia. Por ejemplo, en una boda es frecuente desear felicidad a los novios –“¡Que seáis muy felices!”–. Otras situaciones señaladas por Dumitrescu (2004: 273-274), en las que se considera usual y/o recomendable expresarle buenos deseos al interlocutor, son las nuevas posesiones de éste o su llegada tras un tiempo ausente más o menos largo. Para este último caso se emplearían fórmulas del tipo “¡Bienvenido/a!” y para las nuevas posesiones existe un variado repertorio, según la situación

---

<sup>241</sup> Cit. en Dumitrescu (2004).



comunicativa; por ejemplo, en el caso de que un amigo o conocido se compre una nueva casa, el hablante podría formular un deseo como “¡Que la disfrutes con salud!”, a la que el destinatario podría contestar con un agradecimiento y/o devolviendo el deseo –“¡Y que tú lo puedas ver!”–, opción, esta última, con lo que se expresa la intención de que el interlocutor viva muchos años y disfrute conjuntamente de ese nuevo bien. Junto a la expresión de buenos deseos, en esa misma situación podrían aparecer otros tipos de acto de habla, como la felicitación o el cumplido.

Por último, en referencia a los deseos situacionales, Dumitrescu (2004: 274-275) señala aquéllos que se formulan en situaciones tristes, incluyendo los casos de enfermedad y de defunción: a) se suele desear al interlocutor que está enfermo que se mejore, que se recupere pronto. A una persona que estornuda se le dice “¡Salud!” en la mayor parte de los países latinoamericanos, o “¡Jesús!” en España, puesto que el estornudo puede anunciar una enfermedad<sup>242</sup>. b) Por otro lado, tras el fallecimiento de una persona es habitual dirigir buenos deseos al difunto, probablemente con la intención de aliviar el dolor de sus familiares y seres queridos. Las fórmulas más usuales que se emplean en este contexto son “Que en paz descanse”, “Que Dios lo/la tenga en su gloria” y “Que en Gloria esté”.

También podemos encontrar, en este mismo contexto, manifestaciones de empatía a través de frases del tipo “Lo siento (mucho)” o “Te acompaño en el sentimiento”, con las que el interlocutor expresa su conmiseración con el destinatario. Este tipo de actuación se diferencia de la expresión de buenos deseos porque constituyen, simplemente, una descripción del estado anímico del hablante, con el propósito de mostrar que se solidariza con el otro, es decir, se enmarcarían en las lamentaciones descritas en el epígrafe anterior.

---

<sup>242</sup> Dumitrescu (2004: 274) remite a la obra de Beinhauer ([1929] 1985), quien explica que la costumbre de decir “¡Jesús!” cuando alguien estornuda se remonta a una epidemia que hubo en el año 1580, en que los casos mortales se manifestaban por violentos estornudos de los enfermos. Según la Biblia, quien invoque el nombre de Jesús estará a salvo, y de ahí su uso tras el estornudo. Esto explica también el empleo de la expresión “¡Jesús!” en el caso de que alguien hable sobre un suceso trágico, mostrando así su asombro y deseo de que todo se solucione. Para enfatizar estos sentimientos, el hablante puede multiplicar el nombre de los “salvadores”, diciendo “¡Jesús, María y José!”.

En la lengua griega, Katsiki (2001) señala la existencia de un tercer tipo de deseo relativamente frecuente, especialmente en las zonas rurales: los deseos metadiscursivos. Estos deseos parecen tener un origen supersticioso, puesto que su propósito es el de alejar el mal, para que se pueda alcanzar lo enunciado en la interacción. Los deseos metadiscursivos no son exclusivos del griego, puesto que también los encontramos en español, con construcciones como “Tocaremos madera”, “Crucemos los dedos”, etc. Para considerar cortés este tipo de actuación, deberá desearse el beneficio del interlocutor. En muchas ocasiones, estos deseos presentan connotaciones religiosas, ya que invocan la ayuda o colaboración divina: “¡Si Dios quiere!”, “Dios quiera que no”, si se trata de algo malo que se quiere evitar, y “¡Ojalá!”, que tiene su origen en el árabe, donde significaba ‘que quiera Dios’ (Dumitrescu, 2004: 278).

En la conversación *BG.210.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 243-257) encontramos dos deseos metadisursivos con los que se pide la intercesión de Dios en el éxito de la interlocutora (C) –mujer castellanense menor de 26 años, estudiante, con un nivel sociocultural medio, bilingüe–, nieta de (A) –varón de origen manchego, mayor de 55 años, jubilado, con un nivel sociocultural bajo, residente en Castellón– y de (B) –mujer de origen manchego, mayor de 55 años, jubilada, con un nivel sociocultural bajo, residente en Castellón, esposa de (B)–. Está presente también en la conversación el padre de (C), etiquetado como (D) –varón de origen manchego, de entre 26 y 55 años de edad, parado, con un nivel sociocultural bajo, residente en Castellón, hijo de (A) y (B) y padre de (C)–, que no participa activamente en el diálogo. En el fragmento seleccionado, los interlocutores conversan sobre la preparación de (C) para examinarse del carné de conducir:

(51) [BG.210.A.1: 246]

1. C: me parece que me examinaré este viernes
2. A: ¿el– el viernes próximo?
3. B: °((( )))°
4. C: (RISAS) ¡cómo se ríe la abuela!<sup>5</sup>§
5. A: § rezaré que te– que te– te salgan bien<sup>6</sup>§



El uso del futuro simple de indicativo cumple el condicionamiento señalado por Dumitrescu (2004: 267) de que lo enunciado por el deseo pueda ser realizable en un tiempo más o menos próximo; es decir, a la hora de formular deseos, el estado de cosas indicado por el contenido proposicional del enunciado debe de ser potencialmente realizable, pero no haberse realizado aún en el momento de la enunciación del deseo ni que vaya a tener lugar mucho después. Así ocurre en esta muestra, donde ambos deseos están proyectados hacia el futuro bien de (C).

En caso de formular un deseo que ya se haya cumplido o uno que aún no vaya a tener lugar, el hablante utiliza algunos mecanismos lingüísticos que justifican ese retraso o esa anticipación, como “¡Felicidades atrasadas!” o “Te deseo, ya, que pases unas buenas vacaciones, por si no te vuelvo a ver antes de que te vayas”. Este requerimiento está relacionado con otra condición en la formulación de buenos deseos, la apropiación contextual, que implica que el deseo se formule en el momento apropiado y que sea pertinente para el destinatario.

b.2) Manifestación de júbilo: *¡AYY// si te- ya le dan el carnée!* (intervención 14).

La conjunción *si* introduce esta oración desiderativa con la que (A) expresa un sentimiento de participación afectiva en una realidad ajena a él. Utiliza una serie de recursos intensificadores: la interjección *ay*, la pronunciación en un tono de voz más elevado y los alargamientos vocálicos *-AYY, carnée-*.

b.3) Consejo cortés: *tieneh que ir anteh/ aa- a hacer prácticah tos loh díah* (intervención 15).

(B) recomienda a su nieta que haga prácticas diariamente antes del día del examen, para mejorar en el dominio de la conducción y aumentar, así, sus posibilidades de éxito en la prueba. Este consejo no daña la imagen de autonomía de (C), puesto que se cumplen una serie de requisitos en la situación comunicativa: a) la relación entre los interlocutores es de confianza y el hecho de que sea su abuela le da licencia para adoctrinar a su nieta; b) el objetivo principal de (B) al emitir el consejo es indicar a (C) un tipo de actuación que va a beneficiarle; y c) el destinatario del consejo lo valora

positivamente, como puede verse en la intervención (16), donde (C) muestra acuerdo e informa sobre su intención de hacer prácticas en los próximos días.

**e) Patrón interactivo:** Expresión de buenos deseos-Manifestación de asombro.

La expresión de buenos deseos puede formar una pareja adyacente con la reacción a la misma: agradecimientos, devolución asimétrica del deseo –“A: ¡Que descanses!; B: ¡Igualmente!”, “A: ¡Que lo pases bien!; B: ¡Y tú también!”– o devolución simétrica –“A: ¡Suerte!; B: ¡Suerte!”–. No es éste el caso de la muestra que acabamos de analizar, puesto que a las intervenciones (5) y (7) les sigue una manifestación de asombro, probablemente motivada por la desconfianza que sus abuelos y su padre parecen mostrar en sus posibilidades de aprobar, idea que se infiere de las risas de los interlocutores, como nos indican las notas al pie. Y es que, como todo acto de habla, el deseo debe realizarse cumpliendo con unos parámetros de adecuación, como la condición de sinceridad, que obliga al hablante a esforzarse por crear la impresión de que está siendo sincero, incluso al acudir a fórmulas rituales fijas. En (51), los deseos formulados por (A) y por (B) no parecen haber creado esa impresión de sinceridad en (C), y de ahí su manifestación de asombro. Para ayudar a convencer al interlocutor de que nuestros sentimientos y anhelos son reales, Dumitrescu (2004: 267-268) indica que el hablante habrá de emplear una entonación convincente, y dispone, en español, de toda una serie de expresiones de refuerzo de las que se puede servir, como las siguientes: “De todo corazón”, “Con toda mi alma” o “Sinceramente”.

Decíamos anteriormente que las fiestas y celebraciones propician ciertos deseos situacionales, como las fórmulas que se utilizan con motivo de las comidas –“¡Buen provecho!”– y del brindis –“¡Salud!”, “¡Chinchín!”, “¡Por tu éxito!”, “¡Por nosotros!”, etc.–. El DRAE define el verbo *brindar* como una manifestación, al ir a beber, del bien que se anhela para alguien o algo. En opinión de Briz (2008: 267), los brindis son versiones reducidas de discursos de agradecimiento o de alabanza, pero presentan dos particularidades: la brevedad y la ligazón al acto físico de brindar.

En la siguiente conversación (*PG.119.A.1*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 275-290), hemos encontrado varios brindis, realizados cada vez que se servía más cantidad

de vino en las copas. La conversación tiene lugar durante el almuerzo en una residencia familiar en la que dos matrimonios, a los que une una relación de amistad, pasan sus vacaciones. Los cuatro interlocutores –(P) y (J) son hombres, (M) y (F) mujeres– son valencianos, de entre 26 y 55 años de edad, monolingües con un nivel sociocultural alto. (P) es joyero, (J) taxista y (M) y (F) son amas de casa:

(52) [PG.119.A.1: 276]

1. J<sup>3</sup>: pues ni se sa– ni se sabe de dónde era
2. M: ¡bueno!/// ¿y tú no pruebas esto?<sup>4</sup> **por nosotros**
3. P: ¿pero qué es↓ que fuee– se fue o que era de allí?

<sup>3</sup> Se inicia una escisión conversacional entre J y P, por un lado, y M y F, por otro.

<sup>4</sup> Hay una serie de alimentos encima de la mesa.

(53) [PG.119.A.1: 284]

1. F: een– en el Estar Estudio también te garantizan que no vuelves a [engordar]
2. J: [(( ))] por los dos/ la propaganda→
3. M: bueno/// **por los de allí/ por los de aquí**<sup>25</sup>
4. F: María/ las pobres mujeres de allí aa§
5. M: **§ y por los de allá**
6. F: aún/aún dices tú/ la vida que llevan las mujeres de allí§
7. P: **§ están en la edad de piedra**  
aún en los pueblos/ y eso que no pa(ra)[salir=]

<sup>25</sup> M propone un brindis.

(54) [PG.119.A.1: 286]

1. J: yo no he bebido más que una vez// ((he bebido una botella))
2. M: San Martín<sup>29</sup>
3. J: **¡por nosotros!**
4. F: ¿eh? ¿y nosotros qué?/ ¿y yo qué?
5. J: **por nosotros**
6. M: (RISAS)
7. F: ven aquí<sup>30</sup> (4’')

<sup>29</sup> Está leyendo la etiqueta de una de las botellas.

<sup>30</sup> Sonido de las copas al brindar.

**a) Función cortés valorizadora:** desear el bien común.

Todos los brindis que se proponen en estas secuencias aluden al bienestar común de los presentes e, incluso, al de los ausentes –muestra (53)–. La consecuencia de estos brindis es la valorización de las imágenes de afiliación de los interlocutores y, con ello, la generación de un ambiente distendido de amistad.

El hecho de que la expresión de buenos deseos no siempre se ciña al ámbito del destinatario, sino que pueda concernir también al del propio hablante, con fórmulas como las documentadas en esta muestra –*por nosotros*–, supone, en opinión de Dumitrescu (2004: 280), “[u]n argumento adicional a favor del carecer fuertemente afiliativo de los deseos”, ya que el el locutor se autoincluye en el deseo.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Brindis: *por nosotros; por los de allí/ por los de aquí*↑ y *por los de allá*.

Estructuras formadas por la preposición *por* + los destinatarios de los buenos deseos. Cabe destacar la entonación exclamativa con la que puede emitirse esta fórmula y la comicidad de la intervención (3), realizada en la muestra (53).

**c) Patrón interactivo:** Brindis-Ejecución del brindis.

Como podemos comprobar, las intervenciones anteriores al brindis, en las muestras (52) y (53), no están relacionadas con este acto, como tampoco lo están las intervenciones posteriores, ya que no se genera ningún tipo de respuesta verbal, sino la propia ejecución del brindis. En (54), sí se vislumbran ciertos atisbos de respuesta, aunque se trata más bien de una protesta por parte de la interlocutora (F), que pide ser incluida en el brindis. Ello genera la reacción de (J), quien repite el brindis, esta vez haciéndolo extensivo a todos los presentes. Se aprecia un clima de afiliación entre los interlocutores, que participan gustosos en la actividad cortés, como nos indican las risas de (M) y la intervención final de (F).

En conclusión, discursivamente hablando, todos estos brindis son intervenciones iniciativas cuya única contestación consiste en participar en el alzamiento y choque de las copas. Esto no quiere decir que los brindis no puedan constituir intercambios comunicativos. En este sentido, baste recordar brindis que

hayamos realizado durante algún encuentro formal o informal con amigos o con personas a las que nos puede unir una relación de mayor o menor confianza, formándose pares simétricos –A: Por nosotros; B: Por nosotros– o asimétricos –A: Por tu éxito; B: Y por el tuyo–.

### 5.2.5.1 Recapitulación

En síntesis, el análisis de corpus nos ha permitido comprobar la afirmación realizada por Dumitrescu (2004: 279) sobre los deseos: son un fiel reflejo del sistema de valores de una determinada comunidad sociocultural y representan poderosas estrategias de imagen de afiliación, tanto para la persona que los formula como para la que los recibe. Para el emisor, porque se muestra e identifica como miembro competente de la comunidad sociocultural, y, para el receptor, por el contenido positivo de lo deseado, que manifiesta su integración en el grupo del que forma parte el interlocutor, con el cual comparte el mismo sistema de valores y las mismas normas de conducta.

En las muestras documentadas, hemos encontrado tres tipos de deseos, según la clasificación establecida por Katsiki (2001): metadiscursivos e interactivos, destinados a desear el bien al otro; y situacionales, cuyo cometido consiste en desear el bien común de todos los interlocutores a través del brindis. Todos ellos fueron formulados como enunciados autónomos, en algunos casos reforzados por aglutinación de varios deseos o por movimientos de apoyo que buscan la confirmación del resto de los participantes en la conversación.

En relación con el patrón interactivo que generan, hemos documentado tres tipos de intercambios diferentes: 1) aceptación no verbal, mediante la participación en el brindis; 2) manifestación de asombro por lo expresado en el deseo; y 3) omisión de respuesta. En ninguno de los casos los interlocutores respondieron a los buenos augurios utilizando el agradecimiento o devolviéndolo, aunque la contestación física al brindis puede considerarse como una correspondencia de sentimientos.



En cuanto a la forma de expresión lingüística, carecemos de ejemplos suficientes para establecer un balance apropiado, pero podemos constatar la frecuencia de uso de la construcción ritualizada *por nosotros* en los brindis, donde uno de los hablantes se permite ciertas dosis de creatividad –*por los de allí/ por los de aquí* y *por los de allá*–, actuación que Dumitrescu (2004) considera valedera del refuerzo de su imagen de autonomía, al tratar de evitar el estereotipo y mostrarse como un interlocutor original. Asimismo, se hizo uso del futuro simple de indicativo y de oraciones desiderativas, varias de ellas iniciadas por la construcción *a ver si*, con la que se expresa esperanza. Por otro lado, se emplearon algunos recursos intensificadores para reforzar la actividad cortés, como alargamientos vocálicos, pronunciación del deseo en un tono de voz elevado y apéndices modalizadores finales.

Ninguno de los deseos documentados apareció en el inicio o cierre de la conversación, sino como intervenciones iniciativas o intervenciones reactivo-iniciativas en medio del diálogo, pese a que Haverkate (1994) y Dumitrescu (2004) registraran estas posiciones discursivas para la mayor parte de las expresiones de buenos deseos en español. En este sentido, hay que volver a señalar que la expresión de buenos deseos es un tipo de actividad cortés muy concreta, de manera que no aparece suficientemente documentada en nuestro corpus, por lo que no podemos establecer generalizaciones sobre su comportamiento discursivo en la conversación coloquial española.

En referencia a las características sociológicas de los interlocutores, los deseos fueron intercambiados entre hablantes de igual o distinto sexo, sin un predominio significativo de un sexo sobre otro, una edad sobre otra o un nivel sociocultural sobre otro. Por no aportar información relevante acerca de la expresión de buenos deseos, en este apartado omitiremos los gráficos relativos a la relación de las características sociológicas de los informantes con la producción de cortesía valorizadora.

### 5.2.6 Consejos corteses o recomendaciones

Por último, hemos querido incluir en el grupo de la valorización cortés directa un tipo de actuación comunicativa cuya observación en nuestro corpus nos ha hecho replantear como acto cortés valorizador, a pesar de que la bibliografía tradicional los haya catalogado como FTAs: las recomendaciones o consejos corteses. Constatamos el posible efecto cortés de este acto siempre y cuando se cumplan las dos circunstancias básicas de adecuación a la situación comunicativa y la reacción positiva por parte del destinatario.

Para la diferenciación entre un consejo y una recomendación, Gras Manzano y García Asensio (2010: 682) consideran que, más allá de los grandes tipos de actos de habla codificados en las modalidades oracionales –declarativa, interrogativa, exhortativa–, la delimitación y el funcionamiento de los actos de habla parece ser un fenómeno ligado a las convenciones de cada comunidad lingüística. La existencia en la lengua española de los términos *recomendación*, *consejo*, *advertencia*, *aviso* e *indicación* –entre otros– puede ser interpretada, entonces, como un indicio de que los hablantes perciben diferencias entre los actos de habla directivos que cada uno de estos términos describe. En nuestra opinión, la peculiaridad de la recomendación estriba en que ésta ya lleva implícito el beneficio para el hablante. El propio DRAE define el verbo *recomendar* como “[a]consejar algo a alguien para bien suyo”, mientras que la definición de *consejo* es más amplia o ambigua: “[p]arecer o dictamen que se da o toma para hacer o no hacer algo”. Sin embargo, Hernández Flores (2002: 175) entiende el consejo como “la solicitud de un hablante a un destinatario de un cambio (no necesariamente inmediato) en la situación actual que se supone beneficioso para el destinatario (a diferencia de una mera solicitud, cuyo beneficiario es el hablante)”. Para evitar equívocos entre los consejos que puedan tener un fin distinto a la ayuda del otro, en adelante consideraremos sinónimas las denominaciones *consejo cortés* y *recomendación*, términos que usaremos indistintamente en este trabajo para hacer referencia al dictamen que se da en búsqueda del beneficio ajeno.

Los actos de habla directivos (Searle, 1969) son aquellos cuyo objeto ilocutivo consiste en influir en el comportamiento intencional del oyente, de forma que lleve a cabo la acción especificada por el contenido proposicional de la locución. Pese a que en el consejo cortés o recomendación ese contenido proposicional se refiere a la sugerencia del hablante para que su interlocutor actúe de una determinada manera que le interese o beneficie, se consideran como actos potencialmente peligrosos, por coaccionar al otro y entrometerse en su libertad de actuación, esto es, por amenazar su imagen negativa, entendida en los términos formulados por Brown y Levinson ([1978] 1987).

En opinión de Leech (1983), el consejo es un arma de doble filo y la persona que se atreve a aconsejar está olvidando la máxima de modestia, puesto que, por un lado, se le ofrece el beneficio de nuestra opinión al oyente, mientras que por el otro lado, puede implicar un deseo de supremacía de nuestra opinión sobre la del oyente. En la misma línea, Wardhaugh (1985) y DeCapua y Huber (1995: 126) consideran que al dar un consejo se muestra una cierta superioridad sobre el interlocutor, muchas veces sin que el otro haya pedido ningún tipo de ayuda u opinión, por lo que puede interpretarse negativamente como una crítica o un insulto a la competencia social del aconsejado. Por otro lado, como apunta Bayraktaroglu (2001: 180-181), también existe un cierto riesgo o amenaza para la imagen de la persona que aconseja, puesto que puede recibir el rechazo del otro.

Sin embargo, varios autores –Meier (1995), Hernández Flores (2002)– destacan que cuando el consejo busca el favor del otro no puede entenderse como una amenaza para la imagen, sino más bien como todo lo contrario, un refuerzo para la imagen. Tannen (1994), por ejemplo, clasifica los consejos en el grupo de los comportamientos comunicativos protectores de la imagen, puesto que suponen una ayuda hacia el otro; Sifianou (1992a) y Hernández Flores (1999) indican que, al menos en la sociedad griega y en la sociedad española, dar un consejo podría percibirse como una posibilidad de exponer ideas propias, con el consiguiente refuerzo de la imagen de autonomía del propio consejero, ya que la exposición de ideas propias constituye una muestra de *autoafirmación*, siendo éste uno de los contenidos presentes en la imagen de autonomía

mediterránea (cf. § 3.3)<sup>243</sup>: dar un consejo funciona como el deseo de autoafirmación por parte del consejero, porque él/ella está expresando una idea personal que considera buena, mientras que la persona que recibe el consejo aún tiene el derecho de aceptarlo o no, con lo que se está respetando su propia necesidad de autoafirmación y, además, se le está demostrando afecto, por ser el destinatario de esa idea que puede beneficiarle. Las relaciones de *confianza* proporcionan un contexto abierto y amistoso favorable para la expresión de ideas personales; en este caso, la expresión de un consejo (Hernández Flores, 1999: 42).

Bayraktaroglu (2001: 182) explica a qué se deben estas diferentes interpretaciones de un mismo acto de habla: “in speech communities where negative politeness is the norm, advice may have more weight as an FTA in a wide variety of situations but in positive politeness societies it implies solidarity in broader contexts than in the former”<sup>244</sup>. Asimismo, Bayraktaroglu (2001: 204) opina que hay que tener muy en cuenta si el consejo ha sido solicitado por el hablante o no, puesto que, en el segundo caso, sí puede implicar una mayor amenaza que en el primero. En nuestro corpus, sin embargo, todas las muestras de consejos y recomendaciones analizados fueron formulados de forma libre, sin previa solicitud por parte del destinatario, aunque en algunos casos se observó la inquietud del interlocutor, su indecisión o duda, de manera que el hablante se sintió libre, o incluso empujado, a intervenir colaborativamente, animándole a que actuara de una determinada manera o facilitándole una información que pudiera serle de provecho.

Hernández Flores (1999) llega a conclusiones parecidas al analizar, en su corpus, los hábitos españoles para la realización de consejos: los hablantes españoles se toman la libertad de ofrecer ideas al oyente sobre algo que puede ser beneficioso para él o ayudarlo a resolver un conflicto, incluso sin que el propio oyente le haya solicitado ayuda o le haya hablado sobre una situación problemática.

---

<sup>243</sup> Esta diferencia en cuanto a la concepción del consejo pone de manifiesto que la utilización de la terminología de Brown y Levinson ([1978] 1987) puede dar lugar a malentendidos o equívocos, dada su fuerte vinculación al concepto de imagen anglosajón.

<sup>244</sup> [en las comunidades de habla donde la cortesía negativa es la norma, el consejo puede tener un mayor peso como FTA en una más amplia variedad de situaciones, pero en las sociedades de cortesía positiva puede implicar solidaridad en más contextos que en las primeras].

Por definición, dos son las funciones principales que se le atribuyen al acto de habla de aconsejar: ofrecer ideas al destinatario y ayudarle. Sin embargo, Hernández Flores (2002) comprobó en su estudio que el consejo puede desempeñar otros papeles corteses, como el de manifestar atención y aprecio a nuestro interlocutor. En la siguiente muestra, el consejo de (G) –varón valenciano menor de 26 años con un nivel sociocultural medio, monolingüe, albañil, amigo de (E)– supone, de forma global, una ayuda para la anfitriona –interlocutora (E), mujer valenciana menor de 26 años, con un nivel sociocultural medio, monolingüe, estudiante–, pero también una muestra de atención y de aprecio hacia ella y, a su vez, una forma de animarle a que actúe por su bien. La muestra procede de la conversación *L.15.A.2* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 81-121). (E) comienza la secuencia hablando sobre una entrevista que ha mantenido en una oficina de empleo, y (G) le alienta a que se presente a la oferta de trabajo de la que le han informado:

(55) [L.15.A.2: 82]

1. E: luego te pregunta si tienes alguna preferencia//<sup>1</sup> y dijee *pues/ lo que to'l mundo*↓ *administrativo//* y mi carrera↓ y administrativo que °(es lo que más me convence a mí)°///(5'') °(yo qué sé)°
2. G: **tú preséntate**↓ **que no te cuesta na(da)**
3. E: sí↓ *mañana mañana mañana/ mañana está abierto* °(¿no?)°

<sup>1</sup> E hace referencia a una entrevista mantenida en una oficina de empleo.

**a) Función cortés valorizadora:** ayudar al otro.

La intervención de (G) muestra colaboración con (E), interesándose por su bien, al animarle a que actúe de una manera que puede beneficiarle laboralmente. Ese acto consigue el refuerzo de los lazos afectivos entre ambos interlocutores, puesto que expresa implicación, por parte de (G), en los problemas de (E), solidarización con éste, empatía.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Consejo intensificado: *tú preséntate*↓ (intervención 2).

(G) realiza el consejo de manera directa, sirviéndose del uso del modo imperativo y de una estrategia focalizadora.

El modo imperativo ha estado siempre vinculado a la descortesía, por asociarse con actos de habla como el mandato y el ruego, los cuales suponen una amenaza para la libertad de actuación del hablante. Por este motivo, algunas lenguas evitan su uso, relegándolo a auténticos casos en los que se pretenda dar una orden y acompañándolo, cuando sea posible, de elementos atenuadores. Sin embargo, la alta frecuencia con que el imperativo se utiliza en nuestro corpus –invitaciones, ofrecimientos, consejos, etc.–, muchas veces sin ningún tipo de mitigador, es representativa, en opinión de Haverkate (2003: 66), de una cultura orientada hacia la solidaridad, puesto que en este tipo de sociedades se sobreentiende el derecho a reducir la libertad de acción del interlocutor. Éste es el caso del ejemplo, en el que el uso del imperativo no produce efectos descorteses, sino que trata de convencer al otro de que actúe de una manera ventajosa para él mismo. Es decir, el empleo de este recurso morfológico intensifica el contenido proporcional del enunciado, con la intención cortés valorizadora de que (E) opte a un puesto de trabajo.

Asimismo, otra táctica empleada por (G) es la utilización del sujeto léxico explícito –*tú*–, a pesar de que éste resulta innecesario, puesto que la morfología verbal ya indicaba a quién iba dirigido el consejo –*preséntate*–. Al no omitirlo, (G) está destacando ese elemento de la oración, para intensificar el efecto del consejo. Pretende, así, convencer a su interlocutor de que lleve a cabo la acción expresada por el verbo.

La focalización es una estrategia intensificadora muy empleada en el español peninsular, y que ha sido utilizada en otras muchas muestras de nuestro análisis de corpus. Como sabemos, se trata de una maniobra referencial para aludir a los participantes en la comunicación, y se expresa, primordialmente, por medio de formas pronominales y formas nominales<sup>245</sup>. La elección del pronombre *tú* nos proporciona información sobre el tipo de relación de confianza existente entre los interlocutores, ya

<sup>245</sup> Debemos diferenciar entre la focalización egocéntrica y la no egocéntrica, puesto que sólo ésta última se relaciona con la expresión de cortesía, ya que la egocéntrica sirve para manifestar autoridad o para indicar que el hablante se considera protagonista de lo descrito (Haverkate, 1994).

que el sistema pronominal español cuenta con dos posibilidades para referirse al destinatario: el empleo de *tú/vosotros*, para las relaciones cercanas o sociofuncionalmente equilibradas, y *usted/ustedes* para las relaciones entre interlocutores donde existe poco grado de confianza o importantes diferencias sociofuncionales<sup>246</sup>.

b.2) Movimiento de atenuación que ayuda a la interpretación cortés valorizadora del consejo (vid. figura 40): *que no te cuesta na(da)* (intervención 2).

(G) minimiza la carga impositiva del consejo añadiendo un movimiento de apoyo en la segunda parte de su intervención, con el que trata de evitar que el acto se conciba como una exhortación. Semánticamente, (G) está reduciendo el esfuerzo que (E) ha de invertir para la consecución de su objetivo –ir al lugar donde ofertan un puesto de trabajo–, pero pragmáticamente la interpretación del enunciado va más allá: si te estoy aconsejando esto es porque sé que no te va a suponer una carga excesiva, por eso me permito el lujo de aconsejarte. Para ello, emplea una oración causal introducida por la conjunción *que*, que marca la presencia del *yo* y atenúa la fuerza del consejo.

La necesidad de atenuar la imposición o invasión del territorio ajeno nos lleva a la siguiente lectura: según el contexto, los consejos pueden interpretarse como más o menos valorizadores. La atenuación está al servicio de la interpretación cortés por parte de la aconsejada: no quiero que te sientas coaccionada, sólo trato de persuadirte de que actúes de una manera que puede proporcionarte beneficios –laborales, en este caso–.

---

<sup>246</sup> No obstante –tal y como pudimos observar en § 3.6–, parece que la tendencia actual aboga por el uso del pronombre de tratamiento solidario *tú*, en detrimento del pronombre de distanciamiento *usted*.

Aparte de los pronombres personales, el español, al igual que otras lenguas, cuenta con toda una serie de formas nominales para la referencia al destinatario. Todas ellas se enmarcan bajo el rótulo *fórmulas de tratamiento*. Dado su carácter de expresiones referenciales que emplea un hablante para llamar a su interlocutor, las fórmulas de tratamiento pertenecen al ámbito de la deixis social. Constituyen la codificación lingüística de las identidades sociales de los participantes y de la relación social existente entre ellos. Por tanto, las elecciones que haga el hablante de una u otra forma de tratamiento se basarán en su evaluación sobre la relación existente entre los interlocutores. Por ejemplo, la selección de tratamientos puede ser una estrategia interaccional para agradar a nuestro interlocutor y/o para compensar acciones verbales potencialmente agresivas. Como indica Iglesias Recuero (2001: 256), se puede mitigar una agresión si el hablante manifiesta afecto por el destinatario, empleando para ello formas que indiquen familiaridad o acercamiento; de la misma manera que nosotros consideramos que se puede intensificar una alabanza al hablante por medio de la misma estrategia, o también si se adopta una actitud de formalidad y deferencia hacia el interlocutor.

En conclusión, las funciones pragmalingüísticas de las fórmulas de tratamiento, así como las funciones de los vocativos focalizadores, varían de acuerdo a diversos factores, como son el estilo discursivo, la relación entre los interlocutores y el transcurso de la comunicación.

Figura 40

<p>Acto cortés valorizador: CONSEJO</p> <p><b>tú preséntate↓</b></p>	<p>Movimiento de atenuación que ayuda a la interpretación cortés valorizadora del consejo: justificación</p> <p><b>que no te cuesta na(da)</b></p>
--	--

c) *Patrón interactivo*: Consejo-Aceptación.

La secuencia se inicia con la exposición que hace (E) de una vivencia personal. Se percibe su inseguridad para tomar una decisión, lo que genera una intervención reactiva por parte de (G), con la que le aconseja que se presente a la oficina de empleo.

Dadas las funciones corteses cumplidas por el consejo, la persona que lo recibe está, en cierto sentido, obligada a emitir una respuesta, que puede consistir en la aceptación o el rechazo de lo expresado por el acto de habla, en la muestra de interés por la recomendación del otro, etc. En (56), la respuesta de (E) es una intervención reactivo-iniciativa en la que expresa acuerdo –adverbio de afirmación *sí*, seguido por entonación descendente– y muestra su interés por llevar a cabo lo aconsejado lo antes posible, preguntando a (G) si cree que la oficina estará abierta al día siguiente:

1. E: luego te pregunta si tienes alguna preferencia//<sup>1</sup> y dijee *pues/ lo que to'l mundo↓ administrativo//* y mi carrera↓ y administrativo que °(es lo que más me convence a mí)°//((5'')) °(yo qué sé)°
2. G: **tú preséntate↓ que no te cuesta na(da)**
3. E: sí↓ mañana mañana mañana/ mañana está abierto °(¿no?)°

La aceptación del consejo y la buena disposición de (E) para efectuarlo, contribuyen a la elevación de la imagen de autonomía de (G), como una persona con opiniones válidas y criterios de actuación propios. También se ve valorizada su imagen de afiliación, por ser atento y considerado con (E), y la imagen de afiliación de ésta, por habersele brindado apoyo y consideración social.

En suma, comprobamos el cumplimiento de los parámetros señalados para la consideración cortés de un acto como el consejo: 1) situación de + inmediatez comunicativa, puesto que los hablantes son amigos y se encuentran conversando



relajadamente en el domicilio de uno de ellos; 2) interpretación positiva de la destinataria, quien acepta el consejo y manifiesta su intención de llevarlo a cabo lo antes posible; y 3) formulación estratégica del acto, ya que, junto al consejo, (G) realiza un movimiento atenuador que justifica la razón por la que recomienda esto a su amiga: no va a suponerle ningún esfuerzo. Este movimiento atenuador ayuda a interpretar el consejo como una actividad cortés valorizadora.

En (56), la relación que une a los interlocutores también es de amistad, y el consejo vuelve a aparecer sin ser requerido por la destinataria, aunque ésta había planteado una situación problemática para la que parece estar pidiendo solución. La muestra procede de la conversación *AP.80.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 142-165), que fue grabada en un local al que acuden personas con problemas de drogadicción. La interlocutora (A) –mujer andaluza residente en Valencia, de entre 26 y 55 años de edad, limpiadora, monolingüe– comunica a los presentes –dos hombres, (S) y (C), y una mujer, (L), todos ellos amigos que se han conocido en esta asociación, con edades de entre 26 y 55 años, valencianos, con un nivel sociocultural bajo, monolingües– que se ha apuntado a una piscina para ir a clases de natación; por ello, necesita comprarse un bañador, pero dada la estación del año en la que se encuentran – aún no ha llegado el calor–, le está siendo complicado conseguir encontrar uno a un precio asequible. Los demás interlocutores le sugieren ciertas tiendas donde quizá pueda tener éxito:

(56) [AP.80.A.1: 151]

1. A: bueno↓ hay/ pero de esos de natación// que es lo que yo quiero/ pero yo no me voy a gastar cuatro mil ni cinco mil pesetas en un bañador de natación
2. S: **pues vete a Continente<sup>26</sup> y te lo compras por trescientas [o cuatrocientos]**
3. C: [en algunas]/ en algunas tiendecitas/ ahí por el centro// hay dee§
4. S: § de to(d)as formas§
5. A: § si m'he pateao yaa toda Valencia buscando bañadores/ aunque sea de– aunque no sean de natación↓ pero un bañador/// [porque no vas a ir a una piscina a nadar=]
6. C: [lo que pasa que/ lo que pasa que]

7. A: = con bikini ¿no?/ te tiran allí de to(do)
8. S: ¿por qué?
9. A: porque sí/ [porque no→]
10. C: [lo que pasa que sii]
11. S: depende de lo buenorra que estés/ si no estás muy buena no hace [falta que lleves nada]
12. C: [si vas muchos] días/ y eso↑/ es– es muy conveniente el bañador ese de natación/ porque si no el otro// igual te está incómodo como un bikini
13. A: sí

<sup>26</sup> Hipermercado a las afueras de Valencia.

**a) Función cortés valorizadora:** ayudar al otro.

(L), (S) y (C) tratan de ayudar a la interlocutora (A) a que consiga su objetivo, sugiriéndole comercios donde ésta quizá pueda encontrar la prenda de ropa que anda buscando.

Además, en la intervención (12), (C) recomienda a (A) que opte por un bañador de natación, puesto que va a sentirse mucho más cómoda con él que con un traje de baño normal.

Con este tipo de intervenciones, los participantes no pretenden coaccionar a la otra persona ni hacer prevalecer su punto de vista, sino colaborar con ella y que las elecciones que haga le sean beneficiosas –precio económico, comodidad, etc.–.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados para la expresión de cortesía valorizadora:**

b.1) Consejos formulados por medio de:

b.1.1) Una exhortación: *pues vete a Continente y te lo compras* (intervención 2).

La conjunción *pues*, utilizada al inicio del enunciado, sirve para apoyar o encarecer lo dicho en él. También se hace uso del recurso de la focalización sintáctica, empleando el pronombre personal de segunda persona del singular *te*, para reforzar la apelación a la destinataria de la recomendación.

b.1.2) Una oración condicional justificada: *si vas muchos días/ y eso↑/ es– es muy conveniente el bañador ese de natación/ porque si no el otroo// igual te está incómodo como un biquini* (intervención 12).

La formulación condicional de esta recomendación que (C) está haciendo en (12), atenúa el efecto de la misma, convirtiéndola en una sugerencia que no ha de tomarse como estrictamente necesaria, sólo útil en el caso de que (A) practique natación con bastante asiduidad. Además, (C) emplea una serie de recursos que mitigan la certeza de su afirmación, haciéndola más vaga, como la construcción coloquial *y eso*, el reinicio y el determinante demostrativo *ese* pospuesto al sustantivo. No obstante, en esta misma intervención, (C) intensifica la conveniencia de que (A) actúe tal y como se le está sugiriendo, utilizando un adjetivo en grado superlativo *–muy conveniente–*. Además, el hablante justifica su recomendación, como ya hiciera el consejero de la muestra anterior, con la intención de evitar una posible mala interpretación de la misma, como impositiva o invasiva. De nuevo, en esa justificación se pone al destinatario de la recomendación como el centro de la consideración del hablante, transmitiéndole la idea de que si está siendo aconsejado así, es por su comodidad. La formulación de esta justificación se ve atenuada por medio de recursos que le imprimen un carácter dubitativo: *igual te está incómodo*. En definitiva, es la búsqueda del beneficio de (A) la razón que lleva a (C) a hacerle una recomendación.

Figura 41

<p>Acto cortés valorizador: CONSEJO</p> <p><b>si vas muchos días/ y eso↑/ es– es muy conveniente el bañador ese de natación</b></p>	<p>Movimiento de atenuación que ayuda a la interpretación cortés valorizadora del consejo: justificación</p> <p><b>porque si no el otroo// igual te está incómodo como un biquini</b></p>
---	---

c) **Patrón interactivo:** Consejo-Ø/ Consejo-Aceptación.

La intervención de (A) en (1) va a proporcionar el tema para las siguientes intervenciones: la dificultad de encontrar un bañador barato para las clases de natación. En (2), (S) realiza una intervención reactiva con la que recomienda un hipermercado en

el que los precios son bastante moderados, pero no recibe contestación por parte de la destinataria, entre otros motivos, porque esta intervención se solapa en su parte final por la información aportada por (C) en (8), donde indica la posibilidad de encontrar trajes de baño en las tiendas del centro de la ciudad. Más que un consejo cortés o una recomendación, consideramos que la intervención (8) proporciona unos datos que pueden dar solución al problema de (A), pero de una forma impersonal, sin llegar a aconsejarle que acuda a ellos. (C) utiliza recursos con los que atenúa su afirmación, como el pronombre indefinido femenino plural *algunas*, sin precisar en qué tiendas hay bañadores, al igual que tampoco precisa dónde *–ahí por el centro–*. Esta intervención recibe el apoyo conversacional de (S), quien le ayuda con la producción formal del enunciado.

En este caso, (A) sí contesta a los interlocutores, afirmando haber probado ya esa opción, sin éxito. Se inicia entonces un intercambio entre (A) y (S), con un cierto contenido humorístico, sobre la conveniencia o no de ir a la piscina en biquini, en lugar de en bañador. Este intercambio genera la intervención reactivo-iniciativa de (C), quien se muestra a favor del uso del bañador y se lo recomienda a su amiga, en aras de la comodidad. En este caso, la recomendación si es contestada por (A), con una aceptación:

12. C: **[si vas muchos] días/ y eso↑/ es– es muy conveniente el bañador ese de natación/ porque si no el otroo// igual te está incómodo como un biquini**

13. A: sí

Las dos muestras analizadas hasta el momento contenían consejos corteses intercambiados entre hablantes que compartían características sociológicas muy similares y mantenían una relación de amistad. Las dos muestras restantes contienen ejemplos de consejos corteses emitidos por hablantes entre los que existe desigualdad funcional y/o social. En (57) (*RB.37.B.1*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 223-240), la señora de la limpieza *–(A)*, mujer valenciana de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, monolingüe *–* cuenta a los dueños de la casa donde trabaja, que se ha encontrado un reloj estropeado en la calle y que lo llevó a una joyería en la que le ofrecieron una buena suma de dinero para comprárselo. Ante esta situación, (D) *–*varón

valenciano mayor de 55 años, con un nivel sociocultural alto, monolingüe-, (B) y (C) – mujeres valencianas, hermanas, menores de 26 años, con un nivel sociocultural medio, estudiantes, monolingües, hijas de (D)– aconsejan a (A) que no lo venda por ese precio, puesto que si el joyero le ofreció tanto dinero rápidamente, debe de ser porque el reloj vale aún más caro:

(57) [RB.37.B.1: 227]

1. A: pues dijo que era un reloj buenísimo/ dijo que la piedra esa que lleva ahí↑/ el hombre no nos dijo porque no– claro↓ no– nosotros no quisimos ya→/ porque al decirnos eso↑ claro↓ *ustedes lo compraron↑ y sabrían lo que les costó↑/ ya no quise decirlo ¿pero la perla es buena?/ el hombre sí que dijo esta perla que lleva aquí↑/ y digo es que– es que no tiene NÚMEROS/ y dice no dice pero es que esta perla que lleva aquí↑ esta perla↑/ ¿sabes?/// y así se quedó↓ dice si lo quiere usted ya↑/ vender↑ doscientas mil pesetas le doy por él// y mira↓ (RISAS) yoo– nos quedamos mirando→*
2. D: eso te cuesta medio kilo
3. A: [¡MADRE MÍA!]
4. C: [sí sí sí↓] pero **eso no se te ocurra vendérselo a ese tío por doscientas mil ¿eh?**
5. D: eso vale medio kilo§
6. A: § yo digo que→[eso debía de ser un robo oo]
7. B: [cuando– cuando el tío ese te daba] doscientas mil↑ eso es porque vale más ¿eh? **si– si alguna vez decides venderlo↑ no lo vendas allí§**
8. C: § **que te lo tasen bien§**
9. B: § **que te lo tasen en un sitio→ que sea de eso///** doscientas mil [pelas↑]
10. A: [no no↓] si dijo que en seguida↓ dice [si los quiere=]
11. B: [((pos claro))]
12. A: = *ahora↑ usted en seguida↑*

a) **Función cortés valorizadora:** ayudar al otro.

Al aconsejar a la interlocutora (A) que no venda el reloj en esa joyería y que se lo tasen bien en un sitio especializado, la intención de los demás interlocutores es ayudarle a que saque el máximo provecho y no sea engañada por otras personas. Por

tanto, se trata de una actuación cortés valorizadora: como te tengo aprecio, deseo tu bien.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Consejos formulados por medio de:

b.1.1) Una oración exhortativa: *eso no se te ocurra vendérselo a ese tío por doscientas mil ¿eh?* (intervención 4).

(C) realiza su consejo de forma impositiva, utilizando una construcción imperativa intensificada por el uso del verbo *ocurrirse* y por el apéndice modalizador *¿eh?* al final del enunciado. Contribuye también al refuerzo del acto la descalificación del joyero, al que (C) se refiere como *ese tío*.

b.1.2) Una oración condicional: *si– si alguna vez decides venderlo↑ no lo vendas allí* (intervención 7).

(B) apoya el consejo formulado por su hermana en (4), añadiendo un argumento con el que se explica el motivo por el que (C) le ha hecho esa recomendación –*cuando el tío ese te daba doscientas mil↑ eso es porque vale más ¿eh?*–, y recomendando también que no venda el reloj en ese establecimiento. Esta recomendación es expresada con una oración condicional.

(C) colabora con la producción del mensaje de (B), realizando un nuevo consejo en (8), que completa la idea anterior –*que te lo tasen bien* (intervención 8)–, y que es repetido de forma casi idéntica por (B) en (9) –*que te lo tasen en un sitio→ que sea de eso*–, con una estructura que no cabe interpretar como mandato, pese a lo que señalan algunas gramáticas (Real Academia Española y Asociación de Academias de la Lengua Española, 2009: 3144).

(B) termina su intervención (9) con una manifestación de asombro o admiración por el precio que le habían ofrecido a (A) por el reloj, lo cual contribuye a elevar la imagen de autonomía de ésta, cuya posesión es muy valiosa.

Dado que todas intervenciones cobran un mayor sentido gracias a la colaboración conjunta de las dos interlocutoras, trataremos de representar en la siguiente figura la coproducción del mensaje:

Figura 42

<p>Acto cortés valorizador formulado por (C): CONSEJO 1</p> <p><b>pero eso no se te ocurra vendérselo al ese tío por doscientas mil ¿eh?</b></p>
<p>Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador por parte de (B): justificación</p> <p><b>cuando– cuando el tío ese te daba doscientas mil↑ eso es porque vale más ¿eh?</b></p>
<p>Acto cortés valorizador formulado por (B): CONSEJO 2</p> <p><b>si– si alguna vez decides venderlo↑ no lo vendas allí</b></p>
<p>Acto cortés valorizador formulado por (C), con el que completa la intervención de (B): CONSEJO 3</p> <p><b>que te lo tasen bien</b></p>
<p>Acto cortés valorizador formulado por (B), que repite la idea expresada por (C) en la intervención anterior: CONSEJO 4</p> <p><b>que te lo tasen en un sitio→ que sea de eso</b></p>
<p>Movimiento de apoyo de los consejos: manifestación de asombro</p> <p><b>doscientas mil pelas↑</b></p>

**c) Patrón interactivo:** Consejos-Aceptación.

La intervención iniciativa de (A), en la que narra el diálogo que mantuvo con el joyero y la posible venta del reloj, da comienzo a una sucesión de colaboraciones temáticas, manifestaciones de acuerdo y consejos por parte de los participantes en la conversación. El consejo lanzado por (C), en la intervención reactivo-iniciativa (4), es soportado por la reacción de (D) en (5) y de (B) en la intervención reactivo-iniciativa (7). A su vez, (C) completa el consejo de (B) con una intervención reactivo-iniciativa en (8), repetida y ampliada por (B) con una intervención reactivo-iniciativa en (9). Es decir, todas las aportaciones de los interlocutores se dirigen en la misma línea: asesorar a (A) y valorizar su imagen, por poseer un objeto de valor –elevación de su imagen de autonomía– y por recibir la ayuda de los dueños de la casa en la que trabaja –refuerzo de su imagen de afiliación–.

La respuesta de la destinataria de las actividades corteses consiste en realizar una intervención reactivo-iniciativa donde se añade un argumento que apoya los consejos recibidos, como puede verse en la intervención (10), finalizada en la línea (12).

9. B: **que te lo tasen en un sitio**→ **que sea de eso**// doscientas mil  
[pelas↑]  
10. A: [no no↓] si dijo que en seguida↓ dice [si los quiere]=]  
11. B: [(pos claro)]  
12. A: = ahora↑ usted en seguida↑

En suma, en esta muestra vemos que los interlocutores no atenúan sus consejos, como en las dos muestras anteriores, sino más bien todo lo contrario, los acompañan por movimientos de apoyo para darles más fuerza o ratifican las ideas aportadas en los consejos de otros interlocutores. No obstante, la destinataria acepta las recomendaciones que se le hacen. Quizá el tipo de relación que mantienen los hablantes favorezca este comportamiento casi paternalista de (B), (C) y (D) hacia (A), en un sentido positivo de la palabra –“aplicación de la protección propia del padre en la familia tradicional a relaciones sociales de otro tipo”–, pero lo cierto es que, en cualquier caso, la intención primera de los interlocutores es convencer a (A) de que si no vende el reloj en esa joyería, quizá pueda encontrar un mejor comprador; de ahí la vehemencia en sus aportaciones. Por tanto, el objetivo fundamental que se persigue es beneficiar al otro, y por ello los consideramos como una actuación cortés valorizadora.

Podríamos calificar también como paternalistas los consejos que (C) –mujer menor de 26 años, castellanense, con un nivel sociocultural medio, estudiante, bilingüe– recibe por parte de su abuelo –(A), varón mayor de 55 años, castellanense, monolingüe, con un nivel sociocultural bajo, jubilado–, sobre la necesidad de que haga prácticas con el coche (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 243-257):

(58) [BG.210.A.1: 254]

1. B: no/ claro/ poca faena vaih a [hacer=]  
2. C: [ensuciamos poco/ no es lo mismo]  
3. B: = fregáih loh platoh yy/// hacéih la cama (( ))



4. C: ¡ah!
5. B: ((hacéih de comer))
6. A: y **cuandoo/ y si aprobarah↑/ tú aquí↑/ la semana que ehteh→/ loh díah que ehtéh aquí↑/ tú tieneh que coger el cohecicuu un poquicuu§**
7. C: § si me lo dejan
8. A: pues eso/ oye/ eso [tienen que hacer]
9. C: [porque]/ estoy viendo la situación muy→
10. A: **((si lo que tieneh que)) hacer eh no dejártelo**
11. C: hombre mi madre yo creo que sí/ yo ahora le estoy metiendo laa bulla↑ de decirle quee eso↑ que lo cogeré y le digo a mi madre *tú ahora como ves que va a tener otra dueña ya no estáas ahora muy→/ en verano todo nuevito/ ella tan contenta/ porque iba a ser para ella↓ pero al no paraar de que va a tener otra dueña y dirá ¡uuh! y pero ¿por qué no te lo voy a dejar?*

<sup>22</sup> Pueblo de la provincia de Castellón, perteneciente a la comarca de la Plana Baja.

**a) Función cortés valorizadora:** ayudar al otro.

(A) recomienda a su nieta que no deje de utilizar el coche una vez conseguido el carné de conducir, para evitar que pierda práctica y le coja miedo a la conducción. Por tanto, no está imponiéndole su opinión, sino asesorándole por su propio bien y, de este modo, reforzando la imagen de afiliación de ésta.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Consejos formulados mediante:

b.1.1) Una oración condicional: *y cuandoo/ y si aprobarah↑/ tú aquí↑/ la semana que ehteh→/ loh díah que ehtéh aquí↑/ tú tieneh que coger el cohecicuu un poquicuu* (intervención 6).

Estructura condicional con la que se da a entender que lo aconsejado sólo sirve si se cumplen unas circunstancias, en este caso, que (C) apruebe el examen y que cuando esté en el pueblo, por ser éste un lugar tranquilo, coja el coche para adquirir práctica.

(A) realiza una serie enumerativa y repite el pronombre personal *tú* en varios de sus componentes, reforzando la presencia del sujeto destinatario del consejo.

Recursos intensificadores como la repetición de la conjunción copulativa *y* al inicio de los enunciados, la entonación ascendente o mantenida al final de los mismos, los alargamientos vocálicos, etc., contribuyen a asegurar el éxito de la actividad cortés.

Destacamos también la modificación del sustantivo *coche* y del sustantivo *poco* por el sufijo diminutivo con carácter afectivo *-icu* –original *-ico*, modificado por un uso local–, que, además, se intensifica por alargamiento vocálico. La finalidad de esta sufijación es dotar al consejo de un tono afiliador y mitigar su imposición, así como atenuar el tiempo o esfuerzo que (C) habrá de invertir para llevar a cabo lo aconsejado.

b.1.2) El uso de la perífrasis verbal *tener que*: ((*si lo que tieneh que*)) *hacer eh no dejártelo* (intervención 10).

Esta perífrasis “[d]enota la necesidad, precisión o determinación de hacer lo que el verbo pospuesto significa” (DRAE). La intervención está intensificada por el uso de la conjunción *si* en posición inicial y el pronombre personal enclítico *te*, que le da un tono afectivo.

### c) *Patrón interactivo*: Consejo-Aceptación.

El consejo lanzado por (A) surge espontáneamente en mitad de una conversación sobre cómo se maneja (C) en las tareas del hogar junto a sus compañeras de piso. Por tanto, se trata de una intervención iniciativa, la cual recibe una respuesta afirmativa por parte de su destinataria, aunque ésta plantea el problema de que ejecución de lo aconsejado no depende de ella la –intervenciones (7) y (9)–:

6. A: *y cuandoo/ y si aprobarah↑/ tú aquí↑/ la semana que ehteh→/ loh díah que ehtéh aquí↑/ tú tieneh que coger el cochecicuu un poquicuu§*
7. C: *§ si me lo dejan*
8. A: *pues eso/ oye/ eso [tienen que hacer]*
9. C: *[porque]/ estoy viendo la situación muy→*

(A) rechaza la actitud de los padres de (C) y reitera su consejo en la intervención reactivo-iniciativa (10). Recibe la contestación positiva de (C), quien continúa hablando sobre sus expectativas con respecto a si su madre le dejará o no el coche:

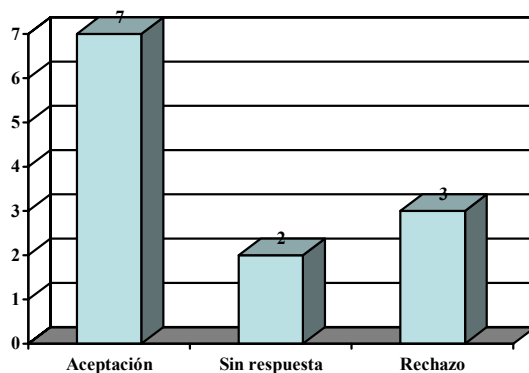
10. A: ((si lo que tieneh que)) hacer eh no dejártelo

11. C: hombre mi madre yo creo que sí/ yo ahora le estoy metiendo laa bulla↑ de decirle quee eso↑ que lo cogere y le digo a mi madre tú ahora como ves que va a tener otra dueña ya no estás ahora muy→/ en verano todo nuevito/ ella tan contenta/ porque iba a (...)

### 5.2.6.1 Recapitulación

Después de valorar los distintos consejos corteses o recomendaciones registrados en el corpus, comprobamos que la respuesta más frecuente del destinatario fue la aceptación –a veces intensificada con argumentos que valoran de forma muy positiva lo aconsejado o con muestras de interés por llevar a cabo la recomendación lo antes posible– y, en caso de rechazo, la justificación del mismo. Ello manifiesta que el consejo tiende a ser interpretado como cortés valorizador, y no como amenazante, en la conversación coloquial española.

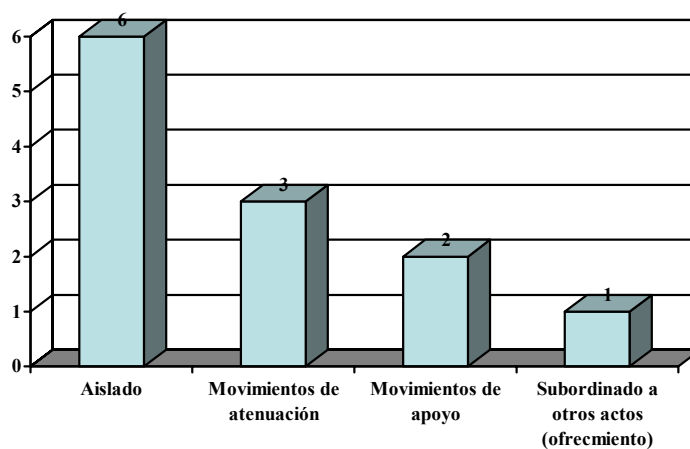
**Gráfico 37.** *Reacción del destinatario del consejo cortés*



La mayor parte de los consejos se formuló mediante oraciones exhortativas – “pues vete a Continente y te lo compras”– y oraciones condicionales – “si alguna vez decides venderlo no lo vendas allí”–. Muchas de ellas se acompañaron por movimientos

de apoyo o movimientos de atenuación –“tú preséntate que no te cuesta nada”– (vid. gráfico 38). La doble posibilidad de expresión de los consejos –estructuras exhortativas/condicionales– nos recuerda la formulación lingüística de las invitaciones y ofrecimientos, donde se optaba por el imperativo para persuadir al destinatario del acto de la conveniencia de que lo acepte, y el condicional para establecer unas circunstancias que faciliten el rechazo, sin que la imagen de los interlocutores se vea dañada. Por su parte, los movimientos atenuadores que acompañan o se subordinan al acto principal del consejo, tratan de plantear el mismo como una actividad cortés valorizadora, no como una imposición o violación de los derechos del otro.

**Gráfico 38.** *Límites estructurales del consejo cortés*



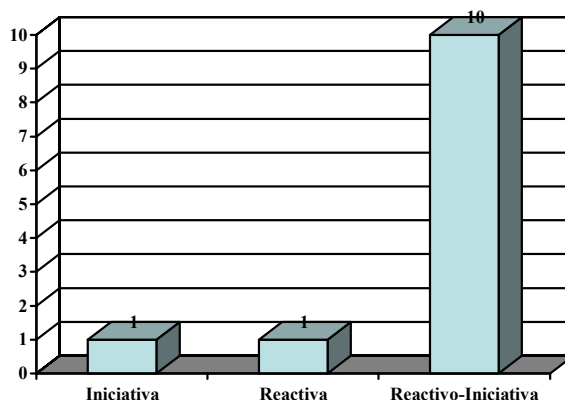
Además de movimientos de apoyo y movimientos de atenuación de los consejos corteses, podemos ver en la tabla (31) que se emplean tanto estrategias intensificadoras como estrategias mitigadoras, al igual que ocurría con los ofrecimientos. El uso de herramientas mitigadoras sirve para dar opciones al destinatario y que éste se sienta libre de elegir lo que más le convenga, mientras que las herramientas intensificadoras tratan de destacar el beneficio del consejo. Por tanto, la potencial interpretación no cortés o descortés del consejo exige su formulación estratégica en ciertas situaciones comunicativas.

**Tabla 31.** Estrategias y recursos comunicativos empleados para la formulación de consejos corteses

INTENSIFICACIÓN	ATENUACIÓN
<p><b>Recurso léxico-semánticos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Reiteraciones.</li> </ul> <p><b>Recursos morfológicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Modo verbal imperativo.</li> <li>. Pronombres personales enclíticos con valor afectivo: <i>no dejártelo</i>.</li> </ul> <p><b>Recursos sintácticos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Uso estratégico de la deixis personal: focalización del destinatario de la actividad cortés valorizadora.</li> <li>. Conectores pragmáticos: <i>pues, y</i>.</li> <li>. Series enumerativas.</li> <li>. Apéndice modalizador <i>¿eh?</i></li> </ul> <p><b>Recursos prosódicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Alargamientos vocálicos, entonación ascendente/ suspendida.</li> </ul>	<p><b>Recursos léxico-semánticos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Construcciones y adverbios que imprimen vaguedad al enunciado, imprecisión: <i>y eso, de ese, quizá</i></li> </ul> <p><b>Recursos morfológicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Cuantificación atenuadora: <i>un poco</i>.</li> <li>. Sufijación diminutiva: <i>-icu, -ita</i>.</li> </ul> <p><b>Recursos sintácticos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>. Estructuras condicionales.</li> </ul>

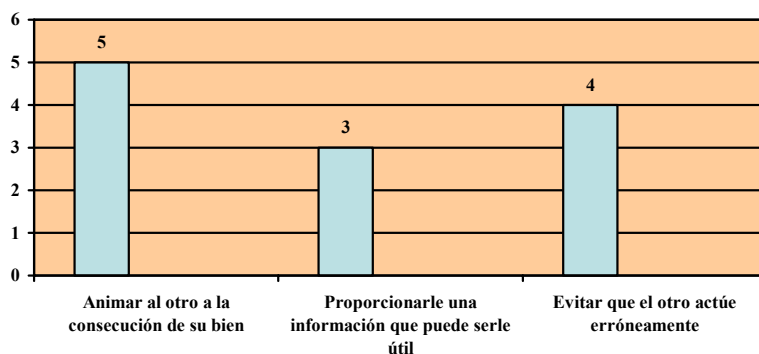
La mayor parte de los consejos analizados son intervenciones reactivoiniciativas que aparecen en la conversación tras haber manifestado el hablante indecisión, haber relatado una situación problemática o encontrarse en una tesitura que le obliga a tomar una decisión, y que generan la respuesta del destinatario de los mismos o el apoyo de otros interlocutores presentes en la situación comunicativa. Esa situación problemática expuesta por el otro empuja a que el hablante se sienta libre o hasta obligado a aconsejarle, pese a que no se haya hecho expresa una petición de ayuda.

**Gráfico 39.** *Tipo de intervención discursiva*



Como decimos, la función básica cumplida por el consejo cortés es la de ayudar al otro, pero esa ayuda se ha efectuado de distintos modos en estas muestras: animándole a que actúe de una determinada manera que pueda beneficiarle, proporcionándole una información que pueda serle útil o evitando que actúe erróneamente.

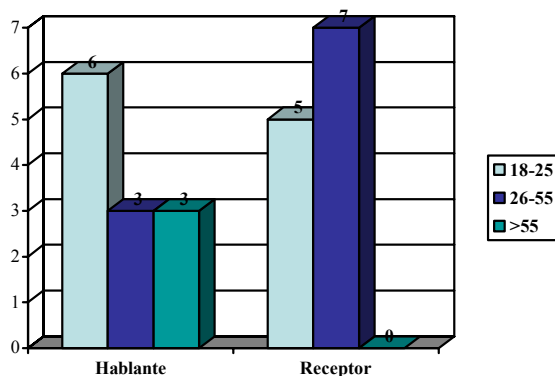
**Gráfico 40.** *Funciones desempeñadas por los consejos corteses: ayudar al otro*



Desde el punto de vista sociolingüístico, hemos notado la posible influencia del poder del interlocutor en una mayor producción de consejos, entendido ese poder desde distintos puntos de vista: a) los hablantes de mayor edad no son destinatarios de ninguno de los consejos analizados, pero sí los productores de algunos de ellos. Recuérdese, a modo de curiosidad, la multitud de refranes y frases hechas que aluden a

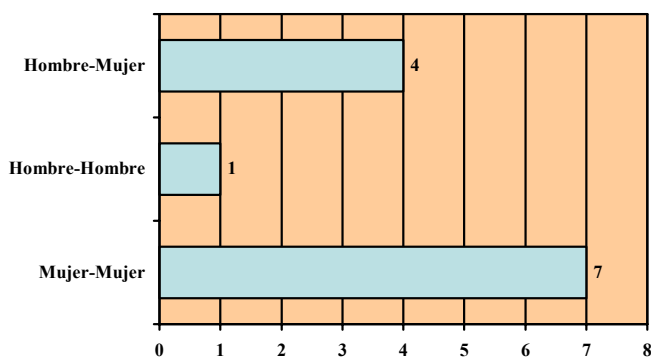
la experiencia otorgada por los años, razón por la cual una persona adulta no necesitaría tantas recomendaciones como un joven:

**Gráfico 41.** *Edad de los interlocutores*



b) Tan sólo uno de los consejos documentados tenía como destinatario a un hombre; todos los demás, estuvieron destinados a mujeres. Quepa aquí apuntarse que las grabaciones de la mayor parte de estas conversaciones fueron realizadas en la primera mitad de la década de los noventa, por lo que quizá sea más perceptible el predominio de la autoridad masculina sobre la femenina.

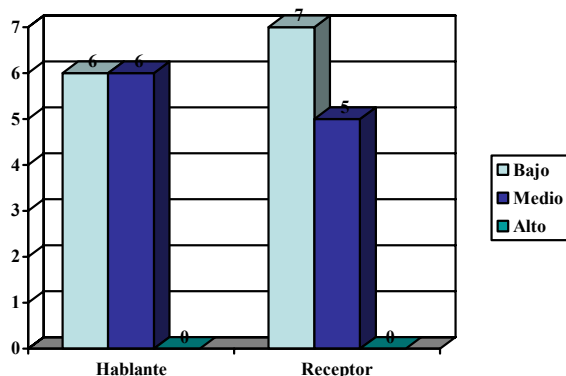
**Gráfico 42.** *Sexo de los interlocutores*



Por otro lado, los resultados del corpus, reflejados en el gráfico (42), señalan un fuerte predominio de intercambio de consejos entre mujeres, por lo que nuevamente es el sexo femenino el mayor productor y receptor de actividades corteses valorizadoras.

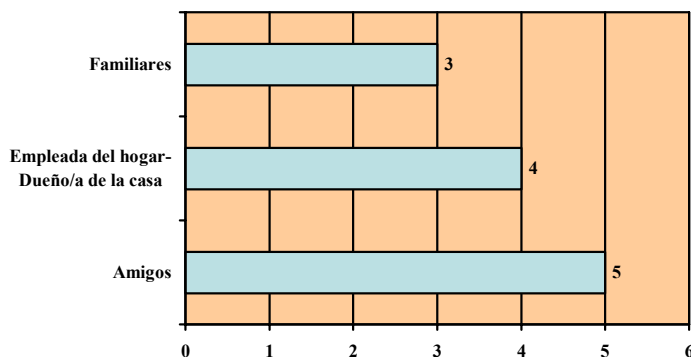
c) Por último, notamos una ligera mayor frecuencia de consejos formulados hacia personas con un nivel sociocultural bajo:

**Gráfico 43.** Nivel sociocultural de los interlocutores



La relación mantenida entre los interlocutores que se intercambiaron consejos es de confianza, incluso en el caso de las recomendaciones entre los dueños de la casa y la empleada, que veíamos en (57), como evidencia el hecho de que los interlocutores estén tomando café mientras tiene lugar la conversación –esta información contextual es recogida en la ficha técnica de la conversación y en notas al pie durante el transcurso de la misma–:

**Gráfico 44.** Relación entre los interlocutores

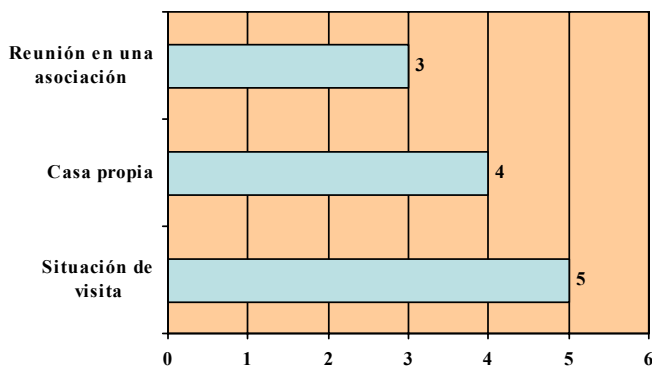




Este último resultado concuerda con el argumento aportado por Hernández Flores (1999, 2002) sobre la mayor frecuencia de consejos entre interlocutores a los que une una relación de confianza, dado que ésta propicia la exposición de ideas personales, sin que sean sentidas de manera ofensiva por el otro, sino como una oferta de ayuda que puede beneficiarle.

En cuanto a los contextos comunicativos, de nuevo las situaciones de visita favorecieron la aparición de una actividad cortés valorizadora –especialmente formulada por el anfitrión a sus invitados–, seguidas muy de cerca por un domicilio particular y por la asociación en la que se reúnen varios amigos. Entendemos que en todos estos contextos, los hablantes pudieron sentirse a gusto y con la suficiente libertad de expresar sus opiniones y recomendaciones:

**Gráfico 45.** *Contexto comunicativo*



### 5.3 VALORIZACIÓN CORTÉS INDIRECTA

Entendemos por valorización cortés indirecta un tipo de actuación consistente en participar activamente en el discurso del interlocutor, ya sea colaborando con el tema del que se está hablando, manifestando acuerdo con las ideas del otro, ayudando con la producción formal del enunciado, mostrando atención, etc. Estas actividades no ejercen

su influjo directamente sobre la imagen del otro, puesto que no se le alaba explícitamente como en los piropos, ni se le está deseando prosperidad, como en las felicitaciones y en las expresiones de buenos deseos, por poner tres ejemplos de FFAs, pero igualmente contribuyen a la elevación de la imagen de los participantes y al fortalecimiento de su relación interpersonal, ya que, tal y como indica Bernal (2007: 158), cumplen la función de mostrar interés por el interlocutor como hablante competente, fomentando su imagen de autonomía: al mostrar compromiso social con su discurso, se le ratifica como narrador.

En lo que sigue, y a partir del análisis del corpus de conversaciones coloquiales, profundizaremos en la caracterización y análisis de los tipos básicos de valorización cortés indirecta, intentando analizar en primer lugar los que han sido documentados con mayor frecuencia en nuestro corpus, en concreto, las colaboraciones temáticas (Bernal, 2007: 158-169) (cf. § 4.4.2.3).

### 5.3.1 Colaboraciones temáticas

Las colaboraciones temáticas se corresponden con la cortesía temática de Bernal (2007), definida por la autora de la siguiente forma:

[A]ctividades insertas en el discurso social plasmado en la conversación [que] encarnan una actividad de *mostrar interés* y afectan a la imagen de los participantes y a su relación interpersonal. De ahí que afirmemos que tienen un *efecto social de cortesía* (Bernal, 2007: 161)<sup>247</sup>.

Como mostrará el análisis que sigue a continuación, las colaboraciones temáticas ayudan a la confirmación de la imagen del interlocutor y del rol o de los roles discursivo/s que está representando en la conversación. No obstante, y como cualquiera de las demás actividades corteses valorizadoras analizadas, su interpretación cortés depende de los distintos rasgos que caracterizan la situación comunicativa y de la reacción del

---

<sup>247</sup> Cursivas en el original.

destinatario, por lo que es posible encontrar colaboraciones temáticas que cumplan funciones no cortesés, de simple regulación conversacional, por ejemplo.

Las colaboraciones temáticas pueden consistir en la paráfrasis de lo dicho por el otro o de sus conclusiones, la aportación de ejemplos o información adicional relacionados con el tema del que se está hablando, ratificaciones de la opinión del otro, la búsqueda de temas de interés u ocasiones en las que nuestro interlocutor pueda participar, etc. Todo ello demuestra la valoración positiva del otro, lo que favorece la imagen de afiliación de éste como persona a la que se tiene estima y como integrante del grupo, así como la elevación de su imagen de autonomía como hablante competente.

Las colaboraciones temáticas pueden ser intervenciones iniciativas, reactivas o reactivo-iniciativas. Ejemplos del primer tipo los encontramos en las dos siguientes muestras del corpus, en las que los hablantes introducen o tratan temas de interés para el destinatario, mostrando aprecio por su presencia, deseos, intereses y reacciones (Hernández Flores, 2002: 175). En la muestra (60), se saca a relucir un tema que evidencia la afinidad entre los interlocutores, entendiendo esa afinidad como la adecuación de gustos y aficiones; y en (61), los interlocutores se intercambian preguntas relativas a su vida personal, no por el deseo de fisgonear, sino por un verdadero interés en lo que le acaece o afecta.

En (60) (*AP.80.A.1*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 141-165) participan tres amigos –(S), (J) y (G), amigos, varones de entre 26 y 55 años, valencianos, monolingües, con un nivel sociocultural bajo, parados– reunidos en un local. Todos ellos comparten su afición por el Valencia Club de Fútbol, quien se enfrenta esa semana a uno de los equipos españoles más populares, el Real Madrid:

(60) [AP.80.A.1: 145]

1. A: mm///(3<sup>o</sup>) ¿quién me va a prestar un cigarro?
2. J: yo tengo uno
3. S: hombre↓ si es prestado↑
4. A: yo es quee– me he de– he [dejao de fumar]
5. L: [lo– lo– lo que] pasa es que→<sup>6</sup> [((tendría que ser todos))]

6. A: [espera/ que ya voy]<sup>7</sup>
7. J: este nano→
8. L: todos los días (2<sup>o</sup>)
9. S: **este– este miércoles tenemos// un partido bueno en la tele ¿no? el Valencia Madrid**
10. J: es el [jueves]
11. G: [el jueves] el jueves
12. S: el jueves
13. J: **a ver si machacamos al Madrid/ °(¿no?)°**
14. S: yo/ quería ir a verlo/ al campo/ pero como lo televisan→/ yo qué sé

<sup>6</sup> Suena otra vez el timbre con insistencia.

<sup>7</sup> Se dirige hacia la puerta.

**a) Función cortés valorizadora:** animar la conversación.

(S) recurre a un tema que da inicio a una secuencia dialógica en la que los hablantes ponen de manifiesto su común afición por el fútbol y, en concreto, por el Valencia Club de Fútbol. Ello incentiva la unión de los interlocutores a favor de una misma causa, la victoria de su equipo.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Búsqueda estratégica de la implicación de los demás interlocutores:

b.1.1) Empleo de la primera persona del plural del verbo: *tenemos* (intervención 9); *machacamos* (intervención 13).

La inclusión de la perspectiva de los interlocutores en la acción verbal sirve al fomento de la afiliación entre los mismos: todos comparten un sentimiento de apoyo al Valencia, así como de rivalidad contra el Real Madrid.

El uso figurado del verbo *machacar* “[g]olpear algo para deformarlo, aplastarlo o reducirlo a fragmentos pequeños sin llegar a triturarlo”, maximiza el deseo de derrotar al rival en el partido: no sólo quieren salir victoriosos en el encuentro, sino aniquilarlos.

b.1.2) Uso del apéndice modalizador *¿no?*, al final de las intervenciones (9) y (13).

b.2) Expresión de buenos deseos: *a ver si machamos al Madrid* (intervención 13).

Como ya se explicó en el análisis de la muestra (26), con los enunciados iniciados por la estructura *a ver si*, el hablante expresa sus deseos o anhelos. De esta manera, (J) apoya la intervención de (S), demostrando interés en el partido y predilección por el mismo equipo.

Hemos visto en § 5.2.4 que la expresión de buenos deseos es una manifestación de cortesía valorizadora. En este caso concreto, se trata de un buen deseo para los tres aficionados valencianistas que participan en la conversación.

b.3) Calificación positiva del partido: *un partido bueno* (intervención 9).

**c) Patrón interactivo:** Colaboración temática-Colaboración temática

En (9), el interlocutor etiquetado como (S) realiza una intervención iniciativa donde saca a relucir un tema de interés para todos los participantes en la conversación. Hacer patente su común afición por el fútbol y por el mismo equipo contribuye al fortalecimiento de los lazos de afiliación entre los interlocutores que participan en esta conversación. (J) y (G) responden a esta intervención apuntando una corrección con respecto al día en que tendrá lugar el encuentro deportivo, corrección que es aceptada por (S):

8. L: todos los días (2'')

9. S: **este– este miércoles tenemos// un partido bueno en la tele ¿no? el Valencia Madrid**

10. J: es el [jueves]

11. G: [el jueves] el jueves

12. S: el jueves

(J), además, emite una intervención reactiva donde evidencia interés por el partido mencionado por (S) y lanza un argumento que busca también el refuerzo de la alianza entre los interlocutores, al expresar su deseo de conseguir la victoria del Valencia. Esta intervención no genera respuesta expresa, sino la continuidad de la conversación:

13. J: **a ver si machacamos al Madrid/ °(¿no?)°**

14. S: yo/ quería ir a verlo/ al campo/ pero como lo televisan→/ yo qué sé

Una forma diferente de animar la conversación es haciendo uso de la broma afiliadora, colaboración temática que analizaremos detenidamente en § 5.3.1.1.

Otro tipo de colaboración temática similar la encontramos en la muestra (61), (BG.210.A.1, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 243-257), consistente en preguntar por asuntos relacionados con el destinatario, para mostrarle aprecio y animar la conversación, que tiene lugar en la casa particular de los interlocutores (A) y (B), en Castellón. En ella, la interlocutora (C) –mujer menor de 26 años, castellonense, nivel sociocultural medio, estudiante, bilingüe– pregunta a su abuela –interlocutora etiquetada como (B), mujer mayor de 55 años, manchega, nivel sociocultural bajo, jubilada, monolingüe– por su reciente visita al médico. Unas líneas después será (B) quien se interese por la salud de su nieta. También participa en la conversación el interlocutor (A) –varón mayor de 55 años, manchego, nivel sociocultural bajo, jubilado, monolingüe, esposo de (B) y abuelo de (C)–, quien se preocupa por otros asuntos relacionados con su nieta:

(61) [BG.210.A.1: 245-246]

1. C: mm/// yo no sé/ qué cosas hacen→
2. B: °(pos que ya↑/ no→/// ¡que se lo hubieran echao a otro!)° (3'')
3. C: **¿qué te dijeron abuela/ dee aquello dee– del médico/ que fuisteis?**
4. B: POS me dijeron quee no deje lah gotah↓que me lah ehté echando mientrah viva/  
°(pero que ya no vuelva porque voy bien// tengo principios de/ cataratas↑pero veo)°///  
que voy bien con– echándome lah gotah/// que no [(( ))=]
5. D: [ (TOSES) ]
6. B: = to(d)as lah nocheh y toas lah mañanah// (( ))
7. C: (( )) (7'')
8. B: °(yo no sé)°// [°( (( )) )°]
9. A: [y **¿cómo se ha dao VaLEncia//<sup>4</sup> esta] seMAAna (a)tráh?§**
10. C: § bien§
11. A: § **¿bien?**
12. C: mm

13. A: y lah prácticah/ ¿cuándo vah–/ hah ido?  
14. C: me parece que me examinaré este viernes  
[...]  
15. B: ¿es que estás mala?/ parece que tiene mal colorcete→  
16. C: QUEE/ a lo mejor tendré sueÑO/ pero mala no estoy// costipá ya no estoy  
17. B: °(¿es que no has dormido esta noche?)°  
18. C: como estoy acostumbrada a levantarme a las siete y media/ pos me levanto también a las siete y media↓ y eso que no duermes bien a veces↑ que te levantas antes↑// °(y eso)°

<sup>4</sup> Se refiere al examen para el carné de conducir que tenía que realizar C en Valencia.

**a) Función cortés valorizadora:** interesarse por el otro.

En un contexto comunicativo como éste, en el que a los interlocutores les une una relación familiar y conversan distendidamente en su propio domicilio, preguntas sobre una visita al médico, el examen de conducir, el devenir de la última semana o la salud en general, no pueden tener otro objetivo que interesarse afectuosamente por aquello que sucede o ha sucedido en la vida del otro y, de esta manera, entablar un diálogo con él. Por tanto, las preguntas contribuyen al avance del discurso y a la valorización de la imagen de afiliación del interrogado.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

En todas las colaboraciones temáticas encontradas en esta muestra, los hablantes hacen uso de oraciones interrogativas directas. Para reforzar sus preguntas, se utilizan las siguientes estrategias:

b.1) Focalización del destinatario: ¿qué te dijeron abuela/ dee aquello dee– del médico/ que fuisteis? (intervención 3).

Al formular la pregunta, (C) utiliza el vocativo familiar *abuela*, para llamar la atención de ésta.

b.2) Recursos intensificadores:

b.2.1) Uso del marcador discursivo *y*: *y ¿cómo se ha dao VaLEncia/<sup>A</sup> esta] seMANa (a)tráh?* (intervención 9); *y lah prácticah/ ¿cuándo vah-/ hah ido?* (intervención 13).

Al principio de la oración, sin enlace con ningún vocablo o frase anterior, da fuerza de expresión al enunciado.

En la intervención (13), el interlocutor invierte el orden sintáctico básico de la oración en español, topicalizando el tema del que se comenta algo a continuación *–lah prácticah–*.

b.2.2) Estructura explicativa: *¿es que estás mala?* (intervención 15); *¿es que no has dormido esta noche?* (intervención 17).

(B) lanza dos preguntas a su nieta, la primera de ellas motivada por la mala cara de ésta *–parece que tiene mal colorcete–* (vid. figura 43), y la segunda por la intervención reactiva de (C), donde afirmaba haber dormido poco esa noche. Muestra así su interés por ella, por su salud y bienestar. La forma introductoria *es que* refleja de forma más clara ese acercamiento afectivo al otro.

b.2.3) Repetición de la intervención emitida por el otro: *¿bien?* (intervención 11).

(A) repite, de manera interrogativa, el enunciado de (C) en la intervención anterior, para cerciorarse de la veracidad de la respuesta o para recibir información adicional.

b.3) Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador (vid. figura 43): *¿es que estás mala?/ parece que tiene mal colorcete→* (intervención 15).

Al preguntar por el estado de salud de (C), la interlocutora acompaña su intervención con un enunciado que justifica la razón de esta pregunta. Ese acto aseverativo puede ser también considerado como un acto cortés valorizador, en tanto manifiesta la preocupación de la abuela por la salud de la nieta, insistiendo en el anterior acto cortés.

El enunciado se sirve de varios recursos atenuadores, como el verbo *parecer*, que imprime un sentido de opinión propia a la afirmación. A ello contribuye el hecho de que el verbo *tener* *–parece que tiene–* aparezca en tercera persona del singular, en lugar de ir dirigido directamente a (C), por lo que (B) está pidiendo la opinión de la otra



persona presente en esta situación comunicativa, (A). Se atenúa también la importancia del mal color de cara de (C), quizá para evitar la preocupación de ésta. Para ello, se modifica el sustantivo *color* por medio del sufijo diminutivo *-ete -colorcete-*, que le da un tono más afable a la intervención.

Figura 43

<p>Acto cortés valorizador: COLABORACIÓN TEMÁTICA  ¿es que estás mala?</p>	<p>Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: justificación de la pregunta  parece que tiene mal colorcete→</p>
--	---

**c) Patrón interactivo: Pregunta-Respuesta.**

Se sucede una serie de intervenciones iniciativas interrogativas –(3), (9), (11), (13), (15) y (17)– e intervenciones reactivas –(4), (6), (8), (10), (12), (14), (16) y (18)– entre los interlocutores, con las que se construye un diálogo en el que se manifiesta interés por el otro:

3. C: ¿qué te dijeron abuela/ dee aquello dee– del médico/ que fuisteis?
4. B: POS me dijeron quee no deje lah gotah↓que me lah ehté echando mientrah viva/ °(pero que ya no vuelva porque voy bien// tengo principios de/ cataratas↑pero veo)°/// que voy bien con– echándome lah gotah/// que no [(())=]
9. A: [y ¿cómo se ha dao VaLEnCIA//<sup>4</sup> esta] seMAAn (a)tráh?§
10. C: § bien§
11. A: § ¿bien?
12. C: mm

Resultan interesantes las respuestas de (C) a las preguntas formuladas por su abuela en (15) y (17), con las que trata de quitar importancia a su mal aspecto físico, evitando preocupar a sus abuelos. Para ello formula su intervención a modo de

hipótesis, aunque se muestra segura en sus afirmaciones sobre su buen estado de salud y explica la razón por la que no ha descansado mucho esa noche, minimizando la importancia de lo ocurrido y añadiendo que esto sólo le ocurre en contadas ocasiones:

15. B: **¿es que estás mala?**/ parece que tiene mal colorcete→
16. C: QUEE/ a lo mejor tendré sueÑO/ pero mala no estoy// costipá ya no estoy
17. B: °(**¿es que no has dormido esta noche?**)°
18. C: como estoy acostumbrada a levantarme a las siete y media/ pos me levanto también a las siete y media↓ y eso que no duermes bien a veces↑ que te levantas antes↑// °(y eso)°

En definitiva, el patrón interactivo básico de esta muestra es el de pregunta-respuesta. En la formulación de las preguntas se hace uso de recursos intensificadores como las topicalizaciones, vocativos, pronunciación marcada, estructuras explicativas, etc., aunque también se atenúan las preguntas y las respuestas que podrían perjudicar la imagen del otro o que podrían preocuparle, como veíamos en la intervención (15), sobre el estado de salud de la interlocutora (C), y en las respuestas de ésta en (16) y (18).

Como decíamos anteriormente, las colaboraciones temáticas no siempre constituyen intervenciones iniciativas, sino que pueden ocupar otras posiciones en el discurso. Por ejemplo, pueden ser la respuesta o la reacción-inicio a una intervención anterior, como veremos en (62) y (63), donde los interlocutores realizan preguntas con las que piden información adicional sobre el relato del otro. De esta manera, consiguen que las intervenciones del interlocutor adquieran una mayor importancia en la interacción comunicativa, y éste pase a ostentar el rol de protagonista, elevándose así su imagen de autonomía. Asimismo, al igual que veremos con las manifestaciones de contacto (cf. § 5.3.4), las demostraciones de interés por el otro pretenden satisfacer la necesidad de atención que sentimos como hablantes al interactuar con otras personas.

En (62) (*H.38.A.1*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 47-71), el interlocutor identificado con la inicial (D) ha sido interrogado por sus amigos sobre una compañera de trabajo por la que (D) siente cierta atracción. Tras una serie de intervenciones, (A) y

(B) realizan demostraciones de interés por saber más sobre esa compañera. Todos ellos son amigos varones menores de 26 años, valencianos, monolingües. (B) y (D) son estudiantes con un nivel sociocultural medio, y (A) es profesor, con un nivel sociocultural alto. Están reunidos en la playa de El Saler, próxima a Valencia.

(62) [H.38.A.1: 54-55]

1. D: [*¿que tú ibas↑*] *por Blaquing blau<sup>26</sup> y todo esto↓ por el Sordo→* ° (preguntó) ° *con dos o tres amigos más↓?* yo digo *sí sí//* y ((digo)) *pues yo– a ti te conozco de haberte visto por ahí/ y de Pachá<sup>27</sup> y todo eso//* hombre↓ *cuando teníamos/ diecisiete o dieciocho años*
2. B: **¿cuántos años tiene la tía?**
3. A: treinta y nueve<sup>28</sup>
4. D: igual que nosotros/ to– tiene la misma edad
5. A: **¿la misma edad?§**
6. D: § a[*demás vive al lao de tu casa*]
7. A: [pues po– **¿tiene novio?**] **¿tiene [novio?]**
8. D: [sí]§
9. B: § **¿al lao de mi casa↑ dónde?**
10. D: donde está el mercado/ al lao del Carchofa<sup>29</sup>

<sup>26</sup> Nombre de una discoteca de la ciudad.

<sup>27</sup> Nombre de una discoteca de la ciudad.

<sup>28</sup> Irónicamente.

<sup>29</sup> Se trata del nombre de un bar.

**a) Función cortés valorizadora:** evidenciar interés por el discurso del otro.

Los interlocutores (A) y (B) interrogan a su amigo (D) para conocer más datos sobre la compañera de trabajo por la que éste se siente atraído: la edad, si tiene pareja, el lugar donde vive. De esta manera, muestran interés por el relato del que (D) les está haciendo partícipes.

La íntima relación que (D) guarda con los demás interlocutores y el ambiente distendido en el que se desarrolla la conversación, dan pie a este tipo de preguntas sobre su vida privada, de manera que (D) no se siente amenazado, sino que ve satisfechas sus necesidades de imagen, tanto en su vertiente de afiliación –me interesan tus asuntos

porque te considero parte de mi círculo cercano– como de autonomía –elevación de su ego por recibir el interés discursivo de los demás y por el rol de macho que se le adjudica–.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

Nuevamente, los hablantes utilizan oraciones interrogativas directas para manifestar su interés por el discurso del otro.

**c) Patrón interactivo:** Preguntas-Respuestas.

Los dos amigos que escuchan la historia relatada por (D) manifiestan su interés por la misma a través de intervenciones reactivas – en (5)– reactivo-iniciativas –en (2) y (9)– e intervenciones iniciativas –en (7)– con las que preguntan por diferentes datos. Todas estas intervenciones son contestadas por su destinatario, a excepción de la intervención (5), probablemente porque la respuesta a esa pregunta ya se había dado en la intervención inmediatamente anterior:

7. A: pues po– **¿tiene novio? ¿tiene [novio?]**
8. D: [sí]§
9. B: § **¿al lao de mi casa↑ dónde?**
10. D: donde está el mercado/ al lao del Carchofa

Este tipo de colaboración temática es constante en nuestro corpus, por lo que nos limitaremos a reproducir una única muestra más en la que las preguntas demuestran el interés por asuntos relacionados con el otro. En este caso, la relación que une a las interlocutoras es de familia (conversación *IM.339.B1*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 369-382). Los hablantes se encuentran reunidos en casa para almorzar, y el interlocutor (B) –varón mayor de 55 años, valenciano, con un nivel sociocultural alto, médico, bilingüe– va haciendo una serie de preguntas a su hija, (A) –mujer de entre 26 y 55 años de edad, valenciana, con un nivel sociocultural alto, médico, bilingüe– sobre su viaje por Estados Unidos:

(63) [IM.339.B1: 370]

1. A: y el guía nos estuvo contando↑// mm§
2. B: § **¿era español?**§
3. A: § se llamaba Jorge↑ no↓ colombiano// ese luego nos llevaa// al crucero↑ y también nos llevóo/// a la excursión por el alto y bajo Manjatan///<sup>1</sup> y nos explicó qué taxis tenías que coger↑// los amarillos↑ que aunque los– los hindúes eran muy secos y no conocían las calles ni– bueno conocían las calles↑ pero que no les dijeras→/// *quiero ir all museo tal* porque no tenían absolutamente [ni idea=]
4. B: [ya]
5. A: = tienes que decirle *la calle tal*→ *la avenida tal* y ya está/// yy/ y se enfadan si el recorrido es muy corto
6. B: ya
7. A: pero claro↑ pero claro que es más barato y los más fiables
8. B: cuarenta y cinco dólares **¿de qué color? ¿amarillos?**§
9. A: § amarillos/ porque luego hay otros taxis↑/// que son coches// entonces ahí no hay tarifa// y te cues– cuesta la tarifa que a ellos les dé la gana// y que→ m– q–<sup>2</sup> podíamos hasta alquilar una limusín↑<sup>3</sup> no solo de lo de la propina que era muy importante↑
10. B: que– que– que–
11. A: ee– que nos acordáramos de pagar propina↓ que los taxis normalmente la redondean↑ pero que en los bares si no te la dicen↑ la tienes que dar↑
12. B: **¿ah sí?**
13. A: mm/// que si no te puedes encontrar en algún momento en un bar con un camarero que se enfada/// (10”) y poco más [queda]
14. B: [ya/ ya] no me refiero [a]
15. A: [coger] la documentación de las excursiones que teníamos↑// eso/// (6”) qué propina le teníamos que dar al→// al portamaletas– al por– al
16. B: **¿cuánto era?**
17. A: un dólar por minuto (4”)

<sup>1</sup> Inglés, *Manhatan*.

<sup>2</sup> Pausas debidas a la ingestión de comida.

<sup>3</sup> Francés, *limousine*.

a) **Función cortés valorizadora:** evidenciar interés por el discurso del otro.

Las dos manifestaciones de contacto realizadas por (B) en (4) y en (6), y las preguntas formuladas en (2), (8), (12) y (16), indican el interés de este interlocutor por el relato de su hija sobre su viaje a Estados Unidos. Esta actitud valoriza la imagen de afiliación de (A) –si a (B) le importan los asuntos de ésta es porque le considera miembro del grupo– y también su imagen de autonomía, por recibir el apoyo discursivo de su padre y por haber vivido una experiencia diferente a los demás y poder contársela a ellos.

b) **Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Manifestaciones de interés: *¿era español?* (intervención 2); *¿de qué color? ¿amarillos?* (intervención 8); *¿ah sí?* (intervención 12); *¿cuánto era?* (intervención 16).

Se utilizan oraciones y frases interrogativas cortas, en ocasiones reiteradas. La repetición de la modalidad interrogativa, las sucesivas preguntas de B, son un argumento a favor de nuestra interpretación de estas intervenciones como actividades corteses valorizadoras indirectas. No obstante, nos gustaría admitir que la interpretación de estos enunciados puede no ser compartida por otros investigadores que trabajen con el mismo material. A pesar de que tratamos de ser rigurosos científicamente, reconocemos los posibles problemas a la hora de interpretar las transcripciones, a veces no esclarecidos por la audición de la grabación oral.

b.2) Manifestaciones de contacto: *ya* (intervenciones 4 y 6).

Con este adverbio se indica seguimiento de la conversación, y se apoya lo dicho por (A).

c) **Patrón interactivo:** Manifestación de contacto-Ø / Preguntas-Respuestas.

Las colaboraciones de (B) son intervenciones reactivas que manifiestan contacto –(4) y (6)– e intervenciones reactivo-iniciativas que preguntan sobre aspectos relacionados con el relato de su hija: si ésta menciona al guía que tuvieron en el viaje, (B) le pregunta por la procedencia del guía; si habla sobre los taxis, le pregunta por el

color de los taxis; si explica el sistema de propinas, (B) manifiesta sorpresa y pide información adicional, etc.

Las manifestaciones de contacto generan el dinamismo discursivo, pero no la respuesta explícita de la interlocutora:

5. A: = tienes que decirle *la calle tal*→ *la avenida tal* y ya está// yy/ y se enfadan si el recorrido es muy corto
6. B: **ya**
7. A: pero claro↑ pero claro que es más barato y los más fiables

Precisamente, el hecho de que no sean contestadas sirve de criterio para afirmar la mera función colaborativa de estas intervenciones, como interpreta la propia hablante. Sin embargo, las preguntas de (B) sí son respondidas por (A), con ampliaciones de la información relacionada con ese asunto concreto por el que se interrogaba, a excepción de la intervención reactiva (17), en la que (A) se limita a responder a la pregunta:

11. A: y el guía nos estuvo contando↑// mm§
12. B: § **¿era español?**§
13. A: § se llamaba  
Jorge↑ no↓ colombiano

Por su parte, la insistencia de (B) en formular preguntas relacionadas con el relato de su hija, son una muestra de colaboración reiterada y, por ello, cortés. Como indica Briz (2005: 61), la cortesía “se interpreta o deriva aquí de la supracoopertividad, de la cooperación extrema (hay afiliación, en términos de Bravo)”.

Añadir una idea acorde con el argumento defendido o desarrollado por el otro interlocutor es también una actividad cortés valorizadora, puesto que contribuye al refuerzo de la imagen de autonomía del *alter*, a quien se apoya discursivamente y se le reconoce la valía de sus aportaciones conversacionales. Un ejemplo de este tipo puede verse en (64), fragmento de la conversación *S.65.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 122-141) en la que participan dos interlocutoras: (A) –mujer mayor de 55 años, alenciana, con un nivel sociocultural medio, ama de casa, monolingüe– y (M) –mujer

mayor de 55 años, valenciana, con un nivel sociocultural medio, ama de casa, monolingüe, vecina de (A)–. En la secuencia seleccionada, (A) expresa su rechazo a instalar un ascensor en el edificio donde ambas viven –y en el que tiene lugar la conversación–, debido a los altos costes que una maquinaria de este tipo requiere. (M) apoya las intervenciones de (A) lanzando un proargumento, a pesar de que, por otras intervenciones previas a ésta, sabemos que su postura está más a favor que en contra de la instalación del ascensor, de manera que el proargumento sólo pretende agradar a su vecina:

(64) [S.65.A.1: 128]

1. A: pero e– pero es que// es que es el gasto que lleva el ascensor/// es la cantidad de luz quee/ gasta§
2. M: § sí
3. A: luego el engrase/ luego las ave[rías]
4. M: [no/ eso es] una cosa que se tiene que– que– que/ alimentar↑/ se tiene que– que/ que cuidar↑ / claro eso es [(( ))]
5. A: [pero si] ahora pagamos mil pesetas de luz de escalera luego tendrían que ser a lo mejor DIEZ MIL/// e– es un gasto enorme

**a) Función cortés valorizadora:** apoyar el discurso del otro.

La interlocutora (M) muestra acuerdo con el contenido de las aportaciones conversacionales realizadas por (A), y emite un argumento con el que soporta su decisión de no apoyar la instalación de un ascensor en el edificio en el que ambas viven.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Manifestación de contacto: *sí* (intervención 2).

El adverbio de afirmación *sí* sirve para hacer ver a nuestro interlocutor que seguimos su discurso y favorecer, de esta manera, el avance discursivo.

b.2) Proargumento: [no/ eso es] una cosa que se tiene que– que– que/ alimentar↑/ se tiene que– que/ que cuidar↑ / claro eso es [(( ))] (intervención 4).



El adverbio de negación *no* al inicio de la intervención y el adverbio de afirmación *claro*, al final de la misma, avivan las afirmaciones realizadas en esta intervención, en la que se emplea una serie enumerativa que sustenta la postura de (A). La repetición del nexo *que* y la entonación ascendente al final de cada componente de la enumeración, refuerzan el efecto perlocutivo de la intervención, compuesta por un proargumento y una manifestación de acuerdo:

Figura 44

<p>Acto cortés valorizador: PROARGUMENTO</p> <p>[no/ eso es] una cosa que se tiene que– que– que/ alimentar↑/ se tiene que– que/ que cuidar↑</p>	<p>Acto cortés valorizador: MANIFESTACIÓN DE ACUERDO</p> <p>claro eso es</p>
--	--

c) *Patrón interactivo*: Proargumento-∅.

Las intervenciones de (A) se ven intercaladas por las actividades corteses valorizadoras indirectas de (M), quien realiza una manifestación de contacto en (2) y lanza un proargumento en (4). La reacción única de la hablante consiste en continuar su discurso:

3. A: luego el engrase/ luego las ave[rías]
4. M: [no/ eso es] una cosa que se tiene que– que– que/ alimentar↑/ se tiene que– que/ que cuidar↑ / claro eso es [(( ))]
5. A: [pero si] ahora pagamos mil pesetas de luz de escalera luego tendrían que ser a lo mejor DIEZ MIL/// [e– es un gasto enorme]

Igual ocurre en (65), donde la intervención reactiva de la interlocutora (M) sólo produce el avance del discurso de (R), quien protesta por el comportamiento de la vecina del piso superior, que tendía la ropa sin aclarar en el tendedero. Ambas interlocutoras son mujeres de entre 26 y 55 años de edad, amas de casa, con un nivel sociocultural bajo, residentes en Valencia capital, (M) monolingüe y (R) bilingüe:

(65) [MA.341.A.1: 268]

1. R: es que aquí vivía una chica en la quince↑ que tú la conocerías↓ una rubia
2. M: posiblemente sí
3. R: que esa tendía↓ pero tendía sin aclarar// y la ropa de mis hijos↑ cuando eran pequeñitos↑ yo la tendía blanca como un sol/ la recogía siempre manchada de azul→ de los monos del marido
4. M: °(pos– pos a eso no hay derecho)°§
5. R: § hasta que↑ CADA BERRINCHE que cogió↑ al final yaa// puse el plástico↑ y tuve la idea de poner los ganchos esos [para=]

**a) Función cortés valorizadora:** apoyar el discurso del otro.

(M) lanza un proargumento con el que apoya el discurso de (R), solidarizándose con ella al rechazar la actitud de su vecina. De nuevo, esta actuación contribuye al refuerzo de los lazos de afiliación entre ambas y de la imagen de autonomía de (R), por la validez de su argumentación.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Proargumento expresado por medio de una expresión que se ha lexicalizado como locución interjectiva *–no hay derecho–*, utilizada como protesta ante algo que se considera injusto. La conjunción introductoria *pues* refuerza el efecto de esta locución.

b.2) Uso de un tono de voz bajo: °(pos– pos a eso no hay derecho)° (intervención 4).

(M) realiza su intervención en un tono de voz más bajo, probablemente con la intención de no interrumpir a su interlocutora.

**c) Patrón interactivo:** Proargumento-∅.

Como adelantábamos, al igual que ocurre en la muestra anterior, la colaboración temática realizada por (M) en la intervención (4) no es contestada por la interlocutora (R), lo que nos lleva a la conclusión de que la reacción ante este tipo de actividad cortés puede ser de dos tipos: la contestación a las preguntas que muestran interés sobre determinados detalles del discurso o de la vida personal del otro, y el asentimiento, pero

un asentimiento no expresado verbalmente, sino a través de la continuación del diálogo. En este último caso, la intervención cortés ayuda al avance discursivo, anima a que el otro continúe hablando y reciba la atención y apoyo de los demás interlocutores.

Esto es lo que ocurre también en la siguiente muestra, donde encontramos varios tipos de valorización cortés indirecta: proargumentos, manifestaciones de acuerdo y manifestaciones de contacto. El fragmento procede a la conversación AP.80.A.1 (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 142-165), grabada en un local donde se reúnen varios compañeros pertenecientes a la misma asociación. Uno de ellos, (S), participa en un equipo de fútbol y recuerda junto a (J) los éxitos del equipo en la pasada temporada. Ambos son varones con edades comprendidas entre los 26 y los 55 años, valencianos, con un nivel sociocultural bajo, monolingües y en paro:

(66) [AP.80.A.1: 155]

1. S: incluso el año pasao ya nos tenían miedo ¿eh?/ algunos equipos
2. J: **ganasteis un montón (( ))/ [lo menos ganasteis// de cinco (( )]**
3. S: [y este año también vamos a ganar] ¿eh? lo que pasa que lo- hemos tenido la- la desgracia de los dos primeros partidos↑/ no hacerlos muy bien// pero que ya nos estamos empezando a poner ¿eh?/ también lo- siempre los primeros partidos↑ el año pasao igual/ los cinco primeros partidos↑ los perdimos todos/// pero porque no nos cenTRAMOS yy- y- pues un día venía uno↑ otro día→/ o sea que todavía no hemoos visto/ ningún equipo oficial/ desde que empezó el campeonato/ y a- ayer que fue más o menos un poco serio↑
4. J: **mm§**
5. S: § ya dimos guerra ¿no?
6. J: **y un equipo majo↓ que la gente se (lo) toma en serio§**
7. S: § pues todavía falta Gustavo↑ Gustavo es uno/ que es/ todavía meJOR defensa/ que Vicente/ imagínate a los dos detrás
8. J: **¡joder!**
9. S: Gildo ees/ algoo/ no sé si es→

a) *Función cortés valorizadora*: apoyar el discurso del otro + mostrar atención a lo dicho por el otro + alabar al otro.

Las intervenciones de (J), ya sean proargumentos (intervenciones 2 y 6), manifestaciones de contacto (intervención 4) o de admiración (intervención 8), indican que su postura es afín a la de (S), que ambos confían en las posibilidades del equipo y que (J) tiene una elevada concepción de las cualidades de éste. Todo ello consolida la relación interpersonal que los interlocutores mantienen y contribuye a la valorización de la imagen de autonomía de (S) como buen jugador.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Proargumentos halagadores:

b.1.1) Cuantificación intensificadora: *ganasteis un montón (())*/ *[lo menos ganasteis// de cinco (())]* (intervención 2).

(J) realiza una intervención compuesta por dos enunciados que vienen a valorizar la imagen de autonomía de (S), puesto que recuerdan el número de victorias y de tantos anotados por el equipo de éste. Para ello, (J) emplea recursos cuantificadores intensificadores, como el sustantivo coloquial *montón*, con el que maximiza los triunfos del equipo, y la expresión coloquial *lo menos*, “por lo menos, como mínimo”, ganaron con una diferencia de cinco goles a su favor.

Figura 45

Acto cortés valorizador: PROARGUMENTO HALAGADOR 1  <b>ganasteis un montón</b>	Acto cortés valorizador: PROARGUMENTO HALAGADOR 2  <b>lo menos ganasteis de cinco</b>
--	--

b.2) Valoración positiva del equipo de (S): *y un equipo majo que la gente se (lo) toma en serio* (intervención 6).

(J) atribuye al equipo de (S) la propiedad de ser *majo*, adjetivo coloquial que significa “[q]ue gusta por su simpatía, belleza u otra cualidad” (DRAE), y también de ser responsable, entregado al deporte. Esta intervención está introducida por el conector *y*, con el que se da fuerza a la opinión que introduce.

b.3) Manifestación de empatía (júbilo): *¡joder!*

(J) utiliza una palabra malsonante pronunciada con entonación exclamativa para manifestar asombro, alegría y admiración al imaginar, tal y como afirma (S), que ese año jugará un nuevo defensa mejor aún que otro de los jugadores del equipo.

c) **Patrón interactivo:** Proargumento halagador-Ø.

Las diferentes intervenciones reactivas de (J) jalonan el discurso de (S), ayudando al avance del mismo y al fortalecimiento de su imagen de autonomía: la primera intervención es respondida con un proargumento por parte de (J), que genera la continuación del diálogo de (S), quien justifica las derrotas sufridas ese año por su equipo, pero vaticina futuros éxitos. (J) realiza una manifestación de contacto en (4), empleando un recurso fático –mm– y responde a la pregunta de (S) formulada en (5), en la que pide su opinión con respecto a las afirmaciones realizadas por él mismo. En esa respuesta, (J) vuelve a lanzar un proargumento con el que manifiesta acuerdo y eleva la imagen de autonomía de (S), destacando las cualidades del equipo. En (7), (S) añade una información que genera de nuevo la reacción de (J), una reacción en la que se manifiesta admiración y que permite la continuidad y la armonía del diálogo.

Otros ejemplos de colaboraciones temáticas que sí generan interacción, y no únicamente la continuidad del diálogo, pueden observarse en (67), fragmento de la conversación *MT.97.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 350-368) en la que participan cuatro interlocutores reunidos en una sala de profesores: (A), (B) y (C) son mujeres de entre 26 y 55 años de edad, valencianas, con un nivel sociocultural alto, profesoras de educación secundaria, monolingües; (D) es un varón de entre 26 y 55 años de edad, valenciano, con un nivel sociocultural alto, profesor universitario, bilingüe. Les une una relación de compañeros de trabajo y conversan sobre los problemas que atraviesa una pareja por la excesiva creencia de la esposa en la astrología:

(67) [MT.97.A.1: 364]

1. A: pero es que era una persona que se levantaba y decía *claro porque tu saturno*<sup>20</sup> *no sé cuántos* [(RISAS)=]
2. B: [(RISAS)]
3. C: [(RISAS)]

4. D: [(RISAS)]
5. A: =¡ay! es que claro
6. C: **eso no hay quien lo aguante**<sup>21</sup>
7. B: **como– como el que es un experto nu– nutricionista y le– y le sacas una tortilla de patatas y dice *no porque esto tiene tantas calorías* y di– *mira a mí no me cuentes eso/ si quieres comes y si no te lo dejas pero a mí no me amargues la comida diciendo que la lechuga tiene dos calorías* (( ))**
8. C: a este– a esta [(RISAS)]
9. D: [(RISAS)]
10. B: **ni las calorías ni lo que cuesta// ((pues)) aquí cada uno/ que viva su vida**
11. C: **((es verdad cuando uno se pone muy pesao [con algo]))**
12. A: [(quiero decir)] que todo puede ser una intoxicación y entonces claro/ hay muchas que depende de como tú lo llesves y como encajen los otros (( )) si le gusta pues encantao pero si no↑
13. B: **sí porque si tú le dices *saturno* y él se levanta de *hércules*<sup>22</sup> y te pega un sopapo↑**
14. A: hombre mira si le dices *vas a adelgazar porque tienes a saturno transitando por la casa uno* tú no te puedes imaginar lo contenta que se pone la gente

<sup>20</sup> Nombre común referente al mundo de la astrología.

<sup>21</sup> Entre risas.

<sup>22</sup> Nombre común referente al mundo de la astrología.

**a) Función cortés valorizadora:** apoyar el discurso del otro + mostrar acuerdo.

Las distintas intervenciones de (B) y de (C) muestran su compromiso con el discurso de (A): colaboran activamente con proargumentos, manifestaciones de acuerdo y ejemplos cómicos que apoyan, completan o ratifican las explicaciones de (A). De esta manera, se fortalecen los vínculos afectivos entre los participantes.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Colaboraciones temáticas cómicas: intervenciones (1), (7) y (13).

La intervención de (A) en (1) genera la risa de los demás interlocutores, así como las intervenciones de (B) en (7) y en (13), donde proporciona un ejemplo en el que compara cómicamente al astrólogo con un nutricionista pedante y bromea con el

argumento aportado por (A) en (1). Todo ello hace que el clima sea más distendido y placentero.

b.3) Manifestaciones de acuerdo: *eso no hay quien lo aguante* (intervención 6); *es verdad cuando uno se pone muy pesao con algo* (intervención 11).

La interlocutora (C) realiza dos juicios de valor con los que muestra su acuerdo con lo dicho por los demás hablantes, reforzando la imagen de autonomía de estos.

**c) Patrón interactivo:**

Con la intervención iniciativa de (A) en (1) se inicia una secuencia dialógica en la que se encadenan intervenciones reactivo-iniciativas producidas por los diferentes interlocutores, quienes producen proargumentos que son contestados de diferentes maneras:

c.1) Proargumento humorístico-Risas:

Lanzan proargumentos –(7), (10) y (11)– y ríen las ocurrencias de los otros –(2), (3), (4), (8) y (9)–:

7. B: **como– como el que es un experto nu– nutricionista y le– y le sacas una tortilla de patatas y dice no porque esto tiene tantas calorías y di– mira a mí no me cuentes eso/ si quieres comes y si no te lo dejas pero a mí no me amargues la comida diciendo que la lechuga tiene dos calorías (( ))**

8. C: a este– a esta [(RISAS)]

9. D: [(RISAS)]

c.2) Proargumento-Manifiestan acuerdo –(6), (11) y (13)–:

10. B: **ni las calorías ni lo que cuesta// ((pues)) aquí cada uno/ que viva su vida**

11. C: **((es verdad cuando uno se pone muy pesao [con algo]))**

## c.3) Proargumento-Puntualización:

Otra opción consiste en aclarar o puntualizar lo dicho en una intervención anterior –(12) y (14)–.

12. C: **((es verdad cuando uno se pone muy pesao [con algo])]**
13. A: [[((quiero decir)]]  
que todo puede ser una intoxicación y entonces claro/ hay muchas  
que depende de como tú lo lleves y como encajen los otros (( )) si le  
gusta pues encantao pero si no↑
14. B: **sí porque si tú le dices saturno y él se levanta de hércules<sup>22</sup> y te  
pega un sopapo↑**
15. A: hombre mira si le dices vas a adelgazar porque tienes a saturno  
transitando por la casa uno tú no te puedes imaginar lo contenta que  
se pone la gente

Un ejemplo más en el que se dan diferentes tipos de actividad cortés valorizadora indirecta en una misma secuencia dialógica –muestras de acuerdo, aportaciones relacionadas con el tema del que se está hablando, compleción del enunciado del otro, etc.– lo tenemos en el siguiente fragmento de la conversación *H.25.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 232-240), grabada en una droguería. Los interlocutores hablan sobre la dificultad de conseguir ganar algún premio de azar, como la Lotería nacional, el Cupón prociegos o los concursos televisivos que llaman por teléfono a domicilios particulares. Participan cuatro interlocutores, dos de ellos dependientes del comercio –(A), varón mayor de 55 años, y (B), mujer de entre 26 y 55 años, ambos con un nivel sociocultural bajo– y dos clientes –(C), ama de casa de entre 26 y 55 años con un nivel sociocultural bajo, y (D), investigador menor de 26 años con un nivel sociocultural alto–. Todos ellos son valencianos monolingües, residentes en el barrio donde se ubica el establecimiento –barrio de San Marcelino, Valencia–:

(68) [H.25.A.1: 234-235]

1. A: ¿tú sabes→?/ ¿tú sabes lo difícil que es→?§
2. C: § ¿eso?
3. A: yo– yo pongo los jueves→§



4. C: § como buscar una aguja en un pajar es [eso]
5. A: [lo- lo-] de la primi- juego<sup>5</sup> ese [los jueves↑=]
6. C: [¡buáa!]
7. A: = que llaman por teléfono↓ en toa España/ por teléfono/ °(pues fíjate a los que le toque↑)°§
8. C: § ¡no veas/ [tú!]
9. A: [y ((dices tú)]/ eso es una↑ eso es→§
10. B: § y después que digan que no quieren jugar
11. A: vaya/ hay veces que ha habido quien ha dicho no↓ no quiero↓ no
12. D: por eso digo que como siempre están↑§
13. C: § CLARO§
14. B: § igual se creen que les estén tomando [el pelo o algo]
15. A: [el pelo]/ [normal]
16. C: [pues sí↓ pues sí]§
17. A: § no↓ sí/porque quien se queda así un poquito→

<sup>5</sup> Juego de azar, «Lotería primitiva».

a) **Función cortés valorizadora:** apoyar el discurso del otro + mostrar acuerdo + colaborar con la producción formal del enunciado.

Al compartir las mismas ideas y evidenciarlo con manifestaciones de acuerdo, colaboraciones con el tema y ayudas a la producción formal del enunciado, el clima interactivo se vuelve más dinámico y armónico y se eleva la imagen de autonomía de todos los interlocutores que reciben el apoyo interactivo de los demás.

b) **Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Proargumento: ¿eso? como buscar una aguja en un pajar es eso (intervención 2 finalizada en 4).

(C) utiliza la locución verbal coloquial *buscar una aguja en un pajar*, equivalente a la idea aportada por (A) en (1), donde se realza la dificultad de que seas el agraciado de un juego de azar como la lotería. La intensificación es, por tanto, la

estrategia empleada para la expresión de cortesía valorizadora, y el recurso verbal, el empleo de una metáfora cotidiana. El uso de la interrogación retórica *¿eso?* al inicio de la intervención, enlaza e intensifica, asimismo, el acuerdo con el otro.

Figura 46

<p>Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: interrogativa enfática</p> <p><b>¿eso?</b></p>	<p>Acto cortés valorizador: PROARGUMENTO</p> <p><b>como buscar una aguja en un pajar es eso</b></p>
--	---

b.2) Manifestación de acuerdo + movimiento de apoyo: *vaya/ hay veces que ha habido quien ha dicho no↓ no quiero↓ no* (intervención 11).

En (11), (A) repite la idea emitida por (B) en la intervención anterior, corroborándola. Se muestra el acuerdo con *vaya*, interjección que se usa para comentar algo que decepciona o disgusta, como ocurre aquí, donde el interlocutor no logra entender que haya gente que rechace participar en un concurso televisivo, con el deseo que tiene él de ser el elegido.

Figura 47

<p>Acto cortés valorizador: MANIFESTACIÓN DE ACUERDO</p> <p><b>vaya</b></p>	<p>Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: ratificación subordinada a la manifestación de acuerdo</p> <p><b>hay veces que ha habido quien ha dicho no↓ no quiero↓ no</b></p>
---	---

b.3) Manifestaciones de acuerdo expresadas por medio de exclamaciones coloquiales ponderativas: a) *¡buáa!* (intervención 6); b) *¡no veas/ [tú!]* (intervención 8).

Ambas destacan la escasa probabilidad de conseguir que te toque un premio en la lotería, en consonancia con lo expresado por A. Los alargamientos vocálicos y la entonación exclamativa intensifican su efecto.

b.1.4) Adverbios de afirmación intensificados: a) *CLARO*; b) *pues sí↓ pues sí*

a) La pronunciación marcada y el escaso margen de tiempo que hay entre la intervención inmediatamente anterior y ésta, maximizan su efecto cortés. Martín Zorraquino y Portolés (1999) y Martín Zorraquino (2001) engloban al adverbio *claro* en el campo de los marcadores discursivos que intensifican modalmente el contenido proposicional del enunciado –como, por ejemplo, *lógicamente, evidentemente, obviamente, desde luego y por supuesto*–, dado que “marcan la evidencia –el carácter evidente (fuera de toda duda)–” (Martín Zorraquino 2001: 62)<sup>248</sup>. Como indica Brenes Peña (2009: 313), el contenido semántico de estos adverbios hace que lo dicho alcance el grado de aceptado e incuestionable para toda la sociedad.

b) El marcador discursivo *pues* y la repetición del enunciado aumentan el grado de acuerdo. De ello derivamos que se puede interpretar como actividad cortés valorizadora.

b.4) Proargumento atenuado: *igual se creen que les estén tomando [el pelo o algo]* (intervención 14).

(B) añade un argumento coorientado con la argumentación de su interlocutor, lo que muestra unión y alianza con el otro.

b.5) Colaboración con la producción formal del enunciado + manifestación de acuerdo (vid. figura 48): *[el pelo]/ [normal]* (intervención 15).

(A) finaliza el enunciado de (B), se adelanta a lo que ésta va a decir, demostrando que sigue atentamente la conversación y que está de acuerdo con este argumento. El acuerdo se hace, además, expreso mediante el uso del adjetivo *normal* en la segunda parte de la intervención.

---

<sup>248</sup> Brenes Peña (2009: 313) recuerda las distintas denominaciones que han recibido estos adverbios: *modalizadores de la aserción* (Borillo, 1976), *reforzadores de la aserción* (Barrenechea, 1977), *adverbios modales asertivos* (Martín Zorraquino, 1994), *adverbios modales reforzadores* (Kovacci, 1999) o *modales asertivos reafirmativos desde la evidencia* (Brenes Peña, 2009).

Figura 48

Acto cortés valorizador: COMPLECIÓN DEL ENUNCIADO  <b>el pelo</b>	Acto cortés valorizador: MANIFESTACIÓN DE ACUERDO  <b>normal</b>
--	---

c) *Patrón interactivo*: Colaboración temática- $\emptyset$  / Colaboración temática-Manifestación de acuerdo.

Las intervenciones de (A) se ven sustentadas por el acuerdo del interlocutor (C) en (2), (4), (6) y (8). Estas colaboraciones no generan intervenciones reactivas por parte de (A), sino que ayudan al avance temático.

El interlocutor (B) también realiza su aportación a la actividad argumentativa, añadiendo una idea relacionada con el tema. Esta intervención sí es respondida por (A), quien manifiesta acuerdo en (11):

9. A: y ((dices tú)/ *eso es una*↑ *eso es*→§  
 10. B: § **y después que digan que no quieren jugar**  
 11. A: **yava/ hay veces que ha habido quien ha dicho no↓ no quiero↓ no**

(B) vuelve a colaborar con el tema en (14), y es ayudado por (A), quien completa y ratifica su enunciado:

14. B: igual se creen que les estén tomando [el pelo o algo]  
 15. A: **[el pelo]/ [normal]**

Por último, apuntamos que las ideas expresadas por (D), (B) y (A) reciben el apoyo de (C) en las intervenciones reactivas (12) y (16).

### 5.3.1.1 Bromas afiliadoras

La broma, cuando es bienintencionada, hace que afloren en el ambiente sentimientos de alegría y, con ellos, se intensifiquen los lazos de la relación social y vivencial entre los hablantes. La propia Lakoff (2005b: 182) considera las bromas como una manifestación de la cortesía valorizadora, cuando afirma que “[p]ositive politeness makes use of joking”<sup>249</sup>.

Hemos denominado *broma afiliadora* a esas bromas bienintencionadas que buscan la alianza con el otro, y que han sido ampliamente utilizadas en las conversaciones del corpus –ya vimos algunos ejemplos de bromas afiliadoras junto a los cumplidos y las invitaciones–.

La broma afiliadora busca y necesita de la complicidad del otro, por lo que suele servirse del conocimiento que tienen entre sí los interlocutores, de los saberes compartidos. Con ellas se manifiesta y/o genera camaradería, cordialidad entre los interlocutores, por lo que cumplen una función identitaria: agradan al grupo, dan cohesión al grupo.

Hernández López (2010) estudia el uso del humor como estrategia pragmalingüística para reforzar la imagen: el humor es un recurso que sirve para afianzar las consideraciones de imagen entre los interlocutores. La autora afirma que el humor depende de una serie de dimensiones psicosociales, entre las que se encuentra el poder. Por ello, ha de tenerse en cuenta quién toma la iniciativa, en qué momento ocurre y cuál es la respuesta. Centrándose en el contexto de la consulta médica británica, Hernández López (2010) observa que es el médico el que hace uso de la broma afiliadora, porque él es el que tiene el poder institucional e interactivo: “por defecto esta situación es de desigualdad entre las partes debido no sólo a los roles establecidos entre ellos, sino también a que el paciente está en la consulta para hablar de un asunto que, en diversas ocasiones, puede ser delicado para él” (Hernández López, 2010: 709). El médico es consciente de ello y siente la responsabilidad de buscar el bienestar del

---

<sup>249</sup> [la cortesía positiva hace uso de las bromas].

paciente. Al recurrir a la broma, está tratando de cuidar la imagen del interlocutor y reforzarla por medio de la afiliación: el humor sirve para romper el hielo, hacer que el paciente se sienta cómodo y se respire cierta armonía entre los interlocutores.

Las respuestas de aceptación del humor suponen, consecuentemente, un reconocimiento de ese esfuerzo por afianzar la imagen. La reacción positiva, la risa, la sonrisa o la continuación del tono humorístico indican, pues, que se percibe el refuerzo de la imagen y se acepta. Esto es lo que ocurre en la muestra (69), procedente de una conversación distendida (*H.38.A.1*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 47-71) entre cuatro amigos varones, menores de 26 años, valencianos, monolingües. Los interlocutores etiquetados como (B), (C) y (D) tienen un nivel sociocultural medio y son estudiantes; (A) tiene un nivel sociocultural alto y es profesor. Todos ellos se encuentran disfrutando de un almuerzo informal en el parque del Saler. En esta muestra, el enunciado suspendido de D subraya la idea cómica sobre el “perjuicio” que los pedos de (A) producen sobre el medio ambiente. El interlocutor (B) completa la emisión, sucediéndose después una serie de intervenciones humorísticas intercaladas por la risa:

(69) [H.38.A.1: 60]

1. B: ¡joder el del helicóptero↓ tío!
2. A: están infectando la— el ozono↑ ¡coño!/ y luego dicen que no nos echemos espráis<sup>60</sup>
3. D: **porque tú te tiras cada cuesco→/ que eso sí→**
4. B: **eso sí que destruye la capa de ozono (( ))<sup>61</sup>**
5. B: [(RISAS)=]
6. C: [(RISAS)]
7. B: = **eso sí que es ((cloro)) puro carbono↓ nano§**
8. D: § **(RISAS) eso sí es ozono (RISAS)**
9. A: eso es bueno/ porque es— es sustancia orgánica
10. B: (RISAS)
11. D: ¡hostia! si es orgánica
12. B: sí y dice y **además dice SUSTANCIA↓ tío↓ coon [retintín]**
13. A: [(RISAS)]
14. D: **[comerás↑] comerás gloria/  
peroo§**
15. B: § **además [con retintín/ SUSTANCIA↓nano]**

16. A: [es sustancia↓ es sustancia] gaseosa

<sup>60</sup> Inglés, *spray*.

<sup>61</sup> Entre risas.

**a) *Función cortés valorizadora:*** animar la conversación.

En (3), (D) aprovecha la intervención de (A) para hacer una broma, esto es, un enunciado festivo, gracioso, burlesco, con el que se recrea el ánimo de los presentes. Su intervención termina con una entonación suspendida, recurso éste que abre las posibilidades de completar la emisión, como hará el interlocutor (B) en la intervención (4), quien se alía con (D) para entretener y agradar al grupo.

Esta broma construida conjuntamente entre varios interlocutores es, en cierto sentido, un ataque a la imagen de (A), pero el ambiente relajado, la participación del “atacado” y las características propias de los hablantes –jóvenes, amigos–, contribuyen a que la broma no produzca efectos negativos, sino el refuerzo de los lazos de unión entre los participantes. La ridiculización de un tercero es definida por Bernal (2007) como una de las actividades corteses que, a través de comentarios negativos de terceras personas, fortalecen la solidaridad entre los participantes, quienes hacen frente común a esa persona. En este caso el tercero está presente en la situación comunicativa, pero se genera la unión entre el resto de los interlocutores, quienes se alían para descalificar a su amigo.

**b) *Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:***

A lo largo de esta secuencia, los interlocutores maximizan el efecto humorístico de las intervenciones mediante diferentes recursos, con la intención de aumentar el efecto cómico de las mismas y lograr la risa de los demás interlocutores. A continuación, distribuimos por categorías los diferentes recursos intensificadores empleados:

b.1) Recursos prosódicos:

b.1.1) Entonación suspendida: *porque tú te tiras cada cuesco→/ que eso sí→* (intervención 3).

Como indica Hidalgo (comunicación personal), el fonema de suspensión no ejerce por sí solo el efecto intensificador humorístico, pero funciona como recurso potenciador

del mismo. Pese a que (D) no llega a finalizar su enunciado, el hecho de que estuvieran hablando acerca del efecto nocivo de la contaminación sobre la capa de ozono, dirige ya el sentido final de este enunciado hacia el efecto humorístico.

b.1.2) Risas: en las intervenciones (4), (5), (6), (8), (10) y (13).

En algunos casos, las risas llegan a constituir un turno de habla y, en otros, acompañan al enunciado. Contribuyen a reforzar la alianza entre los interlocutores.

b.1.3) Pronunciación marcada: *SUSTANCIA*

b.1.4) Alargamiento vocálico: *comerás gloria/ pero*

La construcción lexicalizada y el alargamiento al final del acto suspendido intensifican las escatológicas acciones de (A).

b.2) Recursos sintácticos:

b.2.1) Construcción *eso sí (que)*: *eso sí que destruye la capa de ozono* (intervención 4); *eso sí que es ((cloro)) puro carbono*↓ *nano* (intervención 7); *eso sí es ozono* (intervención 8).

La estructura sintáctica iniciada por *eso sí* o *eso sí que* refuerza las afirmaciones de los interlocutores.

b.2.2) El enunciado independiente con *si*: *¡hostia! si es orgánica* (intervención 11).

Refuerza lo dicho por el hablante anterior y, así pues, el acuerdo con la intensificación de los comentarios sobre (A), y la burla. Como indica Briz (1998: 137), esta construcción, a la que podríamos llamar *construcción-eco*, intensifica de forma expresiva el acuerdo con (A), maximizado a su vez por la expresión malsonante exclamativa con que se inicia la intervención.

b.2.3) Repetición del mismo argumento en dos intervenciones diferentes: *sí y dice y además dice SUSTANCIA*↓ *tío*↓ *coon [retintín]* (intervención 12); *además [con retintín/ SUSTANCIA*↓ *nano]* (intervención 15).

El interlocutor (B) quiere asegurarse de que su intervención es escuchada por todos, por lo que repite el mismo argumento y, casi, los mismos recursos léxicos en dos intervenciones diferentes, buscando la complicidad y la risa de los presentes.



b.3) Recursos léxicos:

b.3.1) Elecciones léxicas hiperbólicas: *destruye, puro carbono, cloro, ozono*.

El empleo del verbo *destruir*, en la intervención (4), amplifica exageradamente los efectos nocivos que una ventosidad puede llegar a tener sobre el medio ambiente, de la misma manera que resulta hiperbólica y, por ello, cómica la comparación del gas producido por el aparato digestivo con elementos químicos gaseosos como el carbono, el cloro o el ozono, en las intervenciones (7) y (8).

La adjetivación *puro/a* junto al sustantivo *carbono* indica que éste se manifiesta en su máxima intensidad.

b.3.2) Palabras malsonantes: *joder* (intervención 1); *¡coño!* (intervención 2); *¡hostia!* (intervención 11).

Expresiones vulgares utilizadas por los hablantes para reforzar sus intervenciones. Como ya hemos comentado anteriormente, el uso de un lenguaje que transgrede las normas de comportamiento social, puede ayudar a cohesionar al grupo, a reforzar la afiliación y la solidaridad entre los interactuantes. Bernal (2007: 140) considera que en este tipo de situaciones son frecuentes las referencias a temas sexuales y escatológicos, como los encontrados en esta muestra del corpus.

Esta conversación ha servido ya de base para mostrar varias actividades corteses valorizadoras a lo largo del análisis de corpus, en contra de lo que una primera aproximación al diálogo pudiera hacer suponer, ya que se encuentran en él multitud de ejemplos de esa descortesía encubierta o fingida de la que han hablado algunos autores (Labov, 1972; Kienpointner, 1997, 2008a; Briz, 1998, 2004; Zimmerman, 2003, 2005; Kaul de Marlageon, 2005, 2006, 2008, 2010; Bernal, 2005, 2007; entre otros)<sup>250</sup>, muy característica del habla juvenil, como es el caso de los interlocutores que participan en esta conversación. La íntima relación que guardan y el ambiente distendido y jocoso en el que se desarrolla la conversación, dan pie a este tipo de comportamiento comunicativo en el que el insulto y la burla no producen efectos nocivos para la imagen, sino que cumplen una función reforzadora de la alianza. En conclusión, la situación contextual distendida en

---

<sup>250</sup> Vid. § 1.6, donde explicábamos que este tipo de actuación comunicativa –insultos, interacciones impositivas o agresivas– no puede ser interpretada como auténticamente descortés, ya que no hay intención de ofensa por parte del hablante ni interpretación como tal por parte de los destinatarios, y su efecto es el de reforzar la solidaridad del grupo, reflejando un alto grado de cooperación o implicación interpersonal y conversacional. Para ello, no obstante, se requiere intimidad entre los interlocutores y que el discurso tenga un carácter informal.

la que se desarrolla esta conversación, la coloquialidad extrema, los lazos sociales y vivenciales que unen a los interlocutores, favorecen una serie de recursos lingüísticos antinormativos que, lejos de generar desunión o amenaza, vienen a producir efectos valorizadores, como prueban las risas de los distintos participantes en la conversación.

b.3.3) Vocativos: *tío*, *nano*.

Uso de los vocativos coloquiales *tío* y *nano* –valenciano– como formas nominales de tratamiento para rellenar la intervención y apoyar el enunciado. Al igual que ocurre con los marcadores discursivos *hombre* y *macho*, *tío* y *nano* dan un tono amistoso a la conversación, tiñen las relaciones entre los interlocutores de cierta familiaridad o complicidad.

c) **Patrón interactivo:** Broma-Colaboraciones con la broma.

El diálogo humorístico se inicia con la intervención exclamativa de (B), que manifiesta desagrado por las constantes idas y venidas de un helicóptero sobrevolando el lugar en el que el grupo de amigos se encuentra almorzando. El interlocutor (A) responde manifestando acuerdo con (B), para lo cual se sirve de una colaboración con el tema. Es esta colaboración la que aprovecha el interlocutor (D) para realizar su broma, una intervención reactivo-iniciativa que deja inconclusa y que es completada por (B) con una intervención reactiva humorística en (4). A partir de este momento se suceden las risas de los participantes en la conversación, quienes continúan realizando intervenciones humorísticas a lo largo de toda la secuencia:

2. A: están infectando la- el ozono↑ ¡coño!/ y luego dicen que no nos echemos espráis
3. D: **porque tú te tiras cada cuesco→/ que eso sí→**
4. B: **eso sí que destruye la capa de ozono (( ))**
5. B: [(RISAS)=]
6. C: [(RISAS)]
7. B: = **eso sí que es ((cloro)) puro carbono↓ nano§**
8. D: § **(RISAS) eso sí es ozono (RISAS)**

(B) y (D) se alían en la búsqueda de la complicidad de los demás interlocutores y del efecto cómico, retomando las ideas expresadas por el otro y siempre con (A) como objeto de la burla. El propio (A) reacciona colaborativamente en las intervenciones (9) y (13), lo cual supone un reconocimiento del efecto afiliador de la broma y ayuda al éxito de la misma:

8. D: **(RISAS) eso sí es ozono (RISAS)**

9. A: eso es bueno/ porque es— es sustancia orgánica

10. B: (RISAS)

12. B: sí y dice y **además dice SUSTANCIA**↓ tío↓ **coon** [retintín]

13. A: [(RISAS)]

14. D: [comerás↑]

**comerás gloria/ peroo§**

Por tanto, hemos de diferenciar entre la reacción del interlocutor afectado por la broma –(A)–, y la reacción del resto de los interlocutores. En esta muestra, ambas reacciones son positivas, puesto que la risa, las colaboraciones temáticas, las muestras de acuerdo y las ayudas a la compleción de los enunciados suponen un reconocimiento del esfuerzo de los hablantes por reforzar la alianza entre los miembros del grupo y conseguir un clima distendido.

En suma, podría ser éste un ejemplo de descortesía agradadora, a la que se puede calificar así porque no es una descortesía real, no genera efectos negativos, sino que tiene como objetivo principal fortalecer la alianza entre los miembros del grupo. La prueba la tenemos en el patrón interactivo: todos colaboran en la broma, aumentándola. Y las risas son una de las reacciones documentadas, sean propiamente intervenciones reactivas, acompañen o se simultaneen a la expresión de un acto.

En la misma conversación encontramos otra broma que, en este caso, descalifica a terceras personas ajenas al grupo de amigos: dos excursionistas que se aproximan al lugar en el que ellos están comiendo. Esta situación sirve de pretexto para que los interlocutores (A) y (D) comiencen a confabular humorísticamente sobre los “intrusos”, con el consiguiente entretenimiento de los presentes:

(70) [H.38.A.1: 58]

1. C: ee ¿la Caty de qué lo lleva↑?
2. D: ¿yo?§
3. A: § habas
4. D: habas/ con pollo
5. A: **habas con pollo/ (RISAS) buena combinación//**<sup>48</sup> ° (estos van a cagar↓ nano)°
6. D: (RISAS) [(( )]
7. B: [¡hostia!] ¡qué guay!
8. D: **es policía secreta (RISAS)**
9. C: ¿y tú de qué lo llevas↑ Javi?

<sup>48</sup> En este momento los hablantes observan a dos personas que se aproximan.

**a) Función cortés valorizadora:** animar la conversación.

Tanto (A) como (D) realizan comentarios jocosos sobre la pareja de excursionistas que deambulan cerca del lugar en el que ellos se encuentran, con la intención de divertir al resto de los interlocutores, reforzándose de nuevo la relación entre los amigos allí reunidos.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Recurso prosódico: pronunciación parentética en voz baja: °(estos van a cagar↓ nano)° (intervención 5).

Dada la afirmación que el interlocutor (A) está realizando, la pronunciación parentética en voz baja, esto es, con una intensidad mínima próxima al susurro, es necesaria para evitar que los implicados oigan esta intervención. Este recurso genera complicidad entre los interlocutores y es el desencadenante de las risas, fomentando la unión de los presentes.

b.2) Uso de la ironía: a) *habas con pollo/ (RISAS) buena combinación* (intervención 5); b) *¡hostia!/ ¡qué guay!* (intervención 7).

a) Al hablar de los ingredientes con que (D) ha hecho su bocadillo, (A) lanza este enunciado irónico con el que se burla humorísticamente de su amigo por la extraña

mezcla. Las risas que se intercalan entre ambos enunciados nos dan la clave para interpretar esta intervención como irónica.

b) Tras la afirmación de (A), (B) reacciona fingiendo entusiasmo por ver a los dos extraños haciendo sus necesidades cerca del lugar en el que ellos comen. Colabora así con la actividad discursiva y con el éxito de la broma.

**c) Patrón interactivo:** Broma-Colaboraciones con la broma.

El tono humorístico del diálogo comienza con la intervención reactivo-iniciativa realizada por (A) en (5), en la que se burla de los ingredientes escogidos por (D) para su bocadillo y, también, de las dos personas que se aproximan a ellos. Esta intervención genera la risa de (D) y la manifestación de entusiasmo por parte de (B), lo que supone una colaboración con el éxito de la broma:

4. D: habas/ con pollo
5. A: **habas con pollo/ (RISAS) buena combinación//<sup>48</sup> ° (estos van a cagar↓ nano)°**
6. D: (RISAS) [( ( ) ]
7. B: [¡hostia!] ¡qué guay!

(D) también participa con el efecto lúdico, confabulando sobre los forasteros con una intervención reactiva en (8), tras la cual la conversación sobre los ingredientes de los bocadillos de cada amigo continúa:

8. D: **es policía secreta (RISAS)**
9. C: ¿y tú de qué lo llevas↑ Javi?

Las muestras analizadas en (53) y (54) nos enseñan que no es preciso que uno de los interlocutores detente un mayor poder para ser el autor de una broma, como observaba Hernández López (2010). Todos los interlocutores comparten prácticamente las mismas características sociológicas –sexo, edad, nivel de instrucción, profesión, origen, etc.– y aprovechan los comentarios realizados por alguno de los amigos o las circunstancias externas que rodean al evento comunicativo, para realizar sus intervenciones humorísticas. La respuesta es siempre positiva y recibe el apoyo de los

demás interlocutores, según se ha notado en el patrón interactivo, ya sea por sus risas o por su participación activa en la generación de un efecto cómico.

Para bromear no se recurre sólo a la burla, esto es, a la ridiculización de una tercera persona –ya sea una persona perteneciente al grupo y/o presente o no en la situación comunicativa–, también puede hacerse uso de dichos ingeniosos u ocurrencias graciosas, como veíamos en la muestra (67).

#### **5.3.1.1.1 Recapitulación de las bromas afiliadoras**

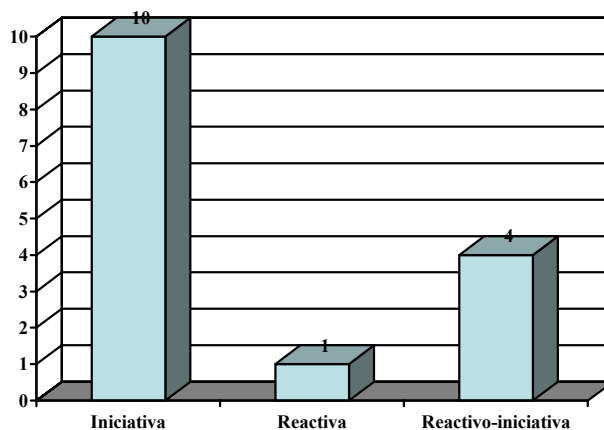
Tras el estudio de las bromas afiliadoras documentadas en el corpus, comprobamos que tienen un carácter cortés valorizador porque divierten al otro, contribuyendo al bienestar y desarrollo armónico de la conversación. El humor requiere de la existencia de un mundo compartido<sup>251</sup> y busca constantemente la complicidad con el interlocutor, generando alianza con él. De esta manera, se consigue el refuerzo de la imagen de afiliación del otro y, a su vez, de la propia imagen de autonomía del hablante, al recibir la respuesta positiva de los demás interactuantes, con sus risas o con su colaboración en el juego lúdico –manifestaciones de acuerdo, exteriorización de sentimientos positivos, ampliación de la broma, etc.–.

En el plano interaccional, las bromas afiliadoras pueden constituir tanto intervenciones iniciativas, como intervenciones reactivas y reactivo-iniciativas, predominando considerablemente las primeras, probablemente por el hecho de que cuanto más original y espontánea sea una broma, mayor será su efecto cómico en la conversación.

---

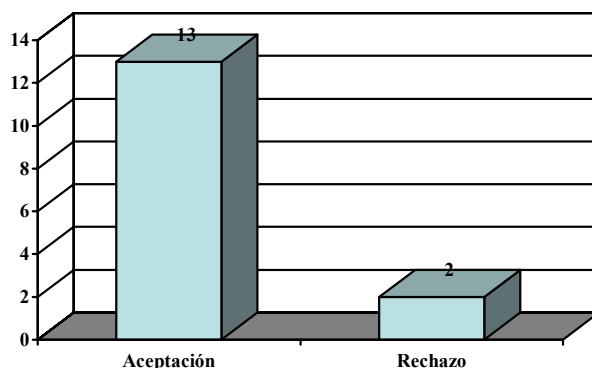
<sup>251</sup> Prueba de ello es que resulta muy difícil entender el humor de otros países, aun cuando se conozca la lengua utilizada en ese país, puesto que las connotaciones y juegos de palabras de los que suele hacer uso el humor están muy fuertemente interconectados con su cultura.

**Gráfico 46.** *Tipo de intervención discursiva*



En ocasiones, el humor se construye mediante la burla a una tercera persona, que puede pertenecer o no al grupo y estar presente o no en la situación comunicativa. Esto es lo que ocurre en (69) y en (70), donde las bromas se basan en la ridiculización del otro. Los afectados por la broma respondieron positivamente con la risa o la colaboración temática –aceptación de la broma–, aunque en algún caso trataran de autodefenderse –rechazo de la broma, vid. (69.9) y (69.16)–. Por otro lado, el juego con el contenido semántico de ciertas palabras es lo que puede provocar la risa del otro. En cualquier caso, el hablante hace un uso estratégico del humor para crear alianza con su interlocutor, en aras de conseguir la armonía conversacional.

**Gráfico 47.** *Reacción del destinatario de la broma afiliadora o de otros interlocutores presentes en la situación comunicativa*



En referencia al vehículo de expresión de las bromas afiliadoras, se utilizó la estrategia de la sustitución léxica y otros mecanismos fundamentalmente intensificadores, que aparecen resumidos en la siguiente tabla:

**Tabla 32.** *Recursos intensificadores empleados para la formulación de bromas afiliadoras*

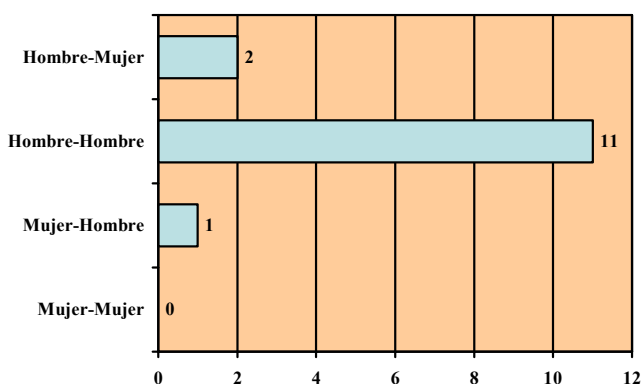
<b>Recursos léxico-semánticos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Elecciones léxicas hiperbólicas: <i>destruye, ozono, cloro</i>.</li> <li>. Palabras malsonantes utilizadas como refuerzo expresivo de los enunciados asertivos: <i>hostia, joder</i>.</li> <li>. Vocativos coloquiales afectivos: <i>tío, nano</i>.</li> <li>. Uso de la ironía.</li> <li>. Repeticiones.</li> </ul>
<b>Recursos morfológicos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Cuantificación: <i>puro carbono</i>.</li> </ul>



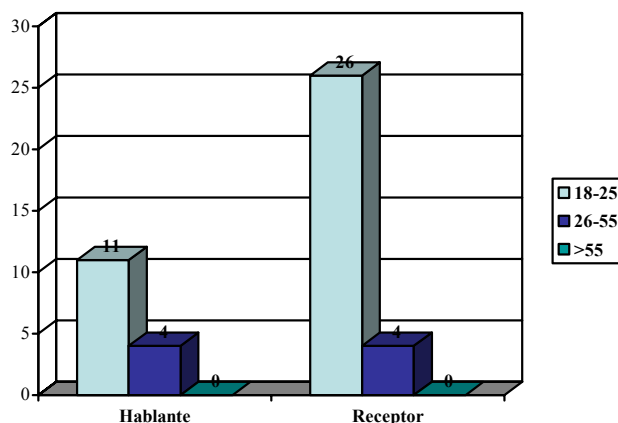
<b>Recursos sintácticos</b>
. Conectores pragmáticos en posición inicial, para intensificar las aseveraciones: <i>eso sí (que), sí.</i>
<b>Recursos prosódicos</b>
. Alargamientos vocálicos. . Entonación exclamativa. . Pronunciación marcada. . Risas. . Pronunciación en voz baja.

Resulta llamativo observar que la mayor parte de las bromas documentadas en el corpus fueron intercambiadas entre varones jóvenes, y a todos ellos les unía una relación de amistad. Si bien el corpus manejado no es suficiente para sacar conclusiones, podría plantearse, no obstante una hipótesis para un trabajo posterior sobre la posible correlación entre humor, edad y sexo de los interlocutores.

**Gráfico 48.** *Sexo de los interlocutores*



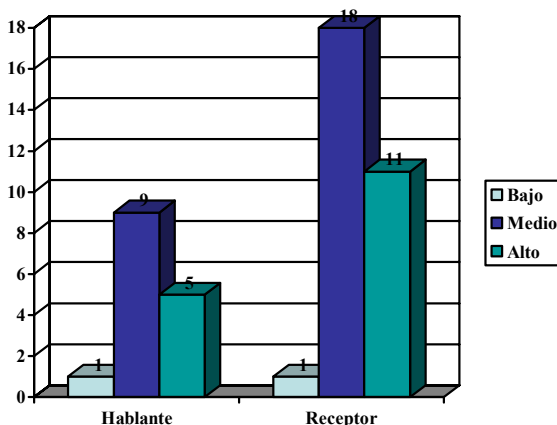
**Gráfico 49.** *Edad de los interlocutores*



La relación de amistad mantenida por los interlocutores, así como la identificación en el mismo grupo etario y sexo, apoyan la idea de que la afiliación se puede alcanzar con la broma gracias al mundo compartido por los interlocutores. Además, se requieren contextos informales para que la broma surta efecto, como la comida en el campo, en la que tuvieron lugar el 71% de las bromas documentadas en el corpus. El 29% restante se produjo en situaciones de visita.

En la misma dirección apunta otro dato interesante examinado: la frecuencia de bromas afiliadoras aumenta entre interlocutores con el mismo nivel sociocultural:

**Gráfico 50.** *Nivel sociocultural de los interlocutores*

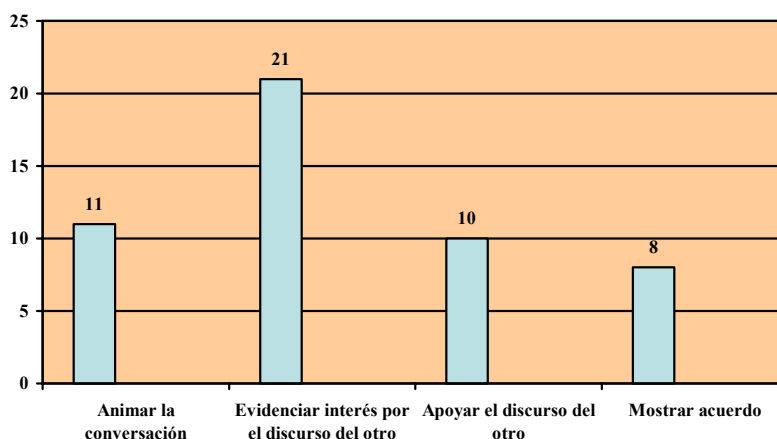


En conclusión, la mayor parte de las bromas son intercambiadas entre iguales, esto es, entre hablantes y receptores con el mismo nivel sociocultural. Por tanto, consideramos que la exigencia de que el hablante que ostente un mayor poder sea el que haga uso de las bromas con fines afiliadores, no se cumple en nuestro corpus de conversaciones coloquiales. Esta exigencia parece estar vinculada a otros contextos más formales, como el de la consulta del médico, estudiado por Hernández López (2010). De hecho, incluso las profesiones de los hablantes y receptores de las bromas documentadas en el corpus son bastante similares, lo que nos permite concluir que este tipo de actividad cortés se ve favorecida por las relaciones de mayor inmediatez comunicativa, las relaciones de igual a igual.

### 5.3.1.2 Recapitulación de las colaboraciones temáticas

En las muestras del corpus que hemos analizado en este epígrafe, hemos observado colaboraciones temáticas de diverso tipo: a) preguntas que evidencian el interés por el discurso del otro y, consecuentemente, por el propio hablante; b) aportaciones temáticas que animan el diálogo y que fomentan el sentimiento de unidad entre los interlocutores; c) argumentos que apoyan lo dicho y que valorizan la imagen del otro; y d) muestras de acuerdo.

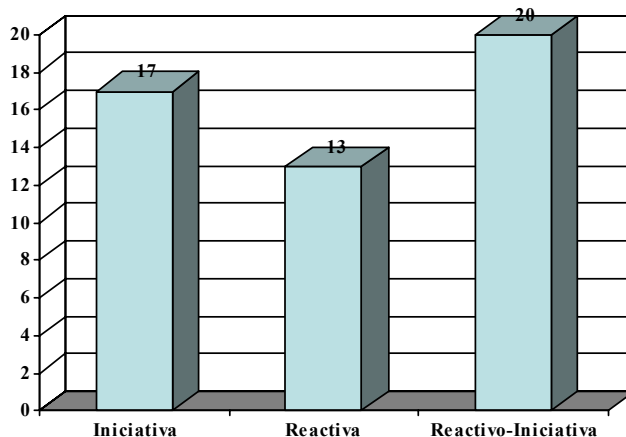
**Gráfico 51.** *Funciones desempeñadas por las colaboraciones temáticas*



Puede afirmarse que, en general, buena parte de las colaboraciones temáticas son una manifestación de acuerdo con el otro, puesto que lanzar argumentos a favor de sus ideas, por ejemplo, lleva implícita la comunión de posturas; no obstante, hemos querido establecer una categoría aparte de actividades corteses valorizadoras indirectas en las que predomina la manifestación de acuerdo sobre cualquier otra función, a las denominaremos *manifestaciones de (des)acuerdo propiamente dicho*, que serán analizadas en § 5.3.2.

En referencia al tipo de intervención discursiva, algunas de las colaboraciones temáticas fueron intervenciones de inicio del diálogo, especialmente aquellas que trataron de animar el discurso recurriendo a la broma afiliadora o a temas que pudieran interesar al interlocutor o que le atañeran directamente; otras colaboraciones temáticas surgieron de forma reactiva, para interesarse por asuntos relacionados con el relato del otro, para apoyar dicho relato con información pertinente, con ejemplos ilustrativos, con manifestaciones de acuerdo o con la continuación del tono humorístico.

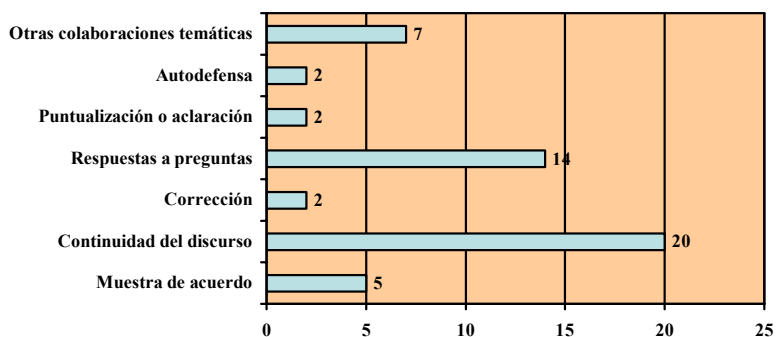
**Gráfico 52.** *Tipo de intervención discursiva*



Muchas de estas colaboraciones temáticas se sucedieron a la intervención inmediatamente anterior con un margen de tiempo muy escaso, y otras se solaparon por entero o parcialmente con las intervenciones de otros interlocutores. Este comportamiento agilizó la conversación y no fue interpretado negativamente en ninguno de los casos; más bien al contrario, se concibió como una manifestación del deseo de colaborar activamente con el otro y, por ende, generaron un refuerzo cortés de la imagen.

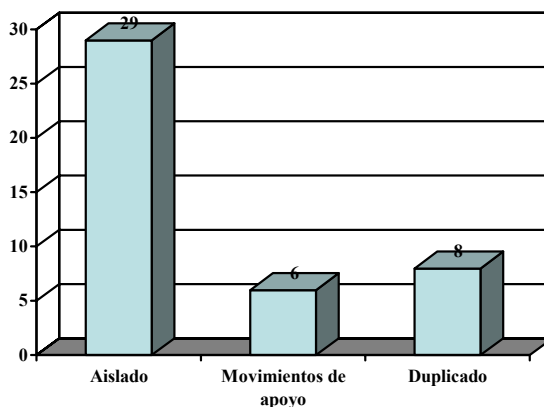
Parte de las colaboraciones temáticas no generó interacción, sino que sirvió únicamente al beneficio de la armonía conversacional y a la continuidad del discurso; es decir, son sólo intervenciones reactivas de paso, manifestaciones de contacto que sirven para mostrar interés, atención, un grado extremo de acuerdo, etc., y no son contestadas porque el interlocutor que ostenta el turno reconoce que son intervenciones corteses valorizadoras indirectas. Otras veces, sin embargo, sí recibieron respuesta por parte del destinatario o por alguno de los interlocutores presentes en la situación comunicativa, con contestaciones a las preguntas, ampliaciones de la broma o de la información relativa al asunto que se esté tratando, correcciones, aclaraciones, etc.

**Gráfico 53.** *Reacción del destinatario de la colaboración temática o de otros interlocutores presentes en la situación comunicativa*



Estructuralmente, la mayor parte de las colaboraciones temáticas estaban constituidas por enunciados breves independientes, con el objetivo de evitar que una intervención prolongada pueda interpretarse como un robo del turno o que se desvíe en exceso el foco de atención hacia nuestra contribución. No obstante, algunas de las colaboraciones temáticas se combinaron o reforzaron con otros actos corteses valorizadores indirectos –manifestaciones de acuerdo, colaboraciones con la compleción del enunciado, etc.–, y otras se duplicaron, con la intención de garantizar y maximizar el efecto cortés agradador.

**Gráfico 54.** *Límites estructurales de la colaboración temática*



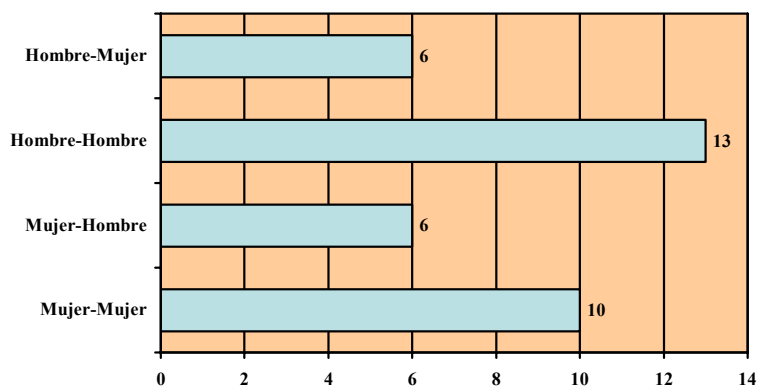
Para la formulación de las colaboraciones temáticas se emplearon oraciones interrogativas directas, oraciones enunciativas afirmativas, comparativas, impersonales, etc., y recursos formales como interjecciones y frases coloquiales –*buá, no veas tú*– con las que apoyar la intervención del otro; estrategias como el humor, la focalización del destinatario del acto con apelativos afectivos y la intensificación de los proargumentos y de las muestras de acuerdo. Dado que la intensificación ha sido la estrategia más utilizada, los recursos de los que se ha valido son recogidos en la siguiente tabla (vid. tabla 33 para un resumen de los recursos intensificadores utilizados para la formulación de bromas afiliadoras):

**Tabla 33.** Recursos intensificadores empleados para la formulación de colaboraciones temáticas

<b>Recursos léxico-semánticos</b>
. Repeticiones.
<b>Recursos sintácticos</b>
. Estructuras que se inician con y enfático.
. Series enumerativas.
<b>Recursos prosódicos</b>
. Entonación exclamativa.
. Alargamientos vocálicos.
. Pronunciación marcada.

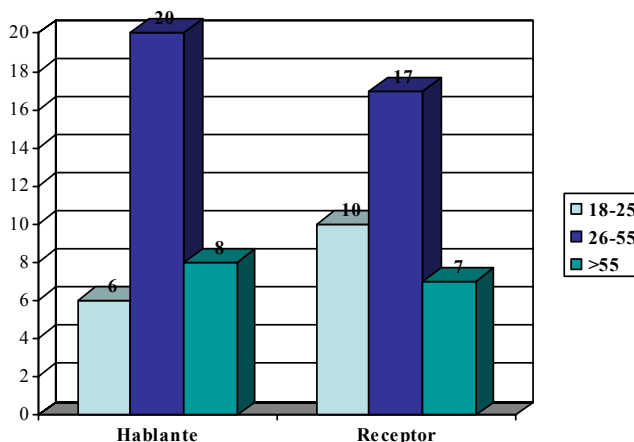
Todos estos recursos y estrategias tratan de ayudar a la interpretación cortés de las colaboraciones temáticas, las cuales fueron formuladas en proporciones muy similares entre interlocutores del mismo sexo y entre interlocutores de diferente sexo:

**Gráfico 55.** Sexo de los interlocutores

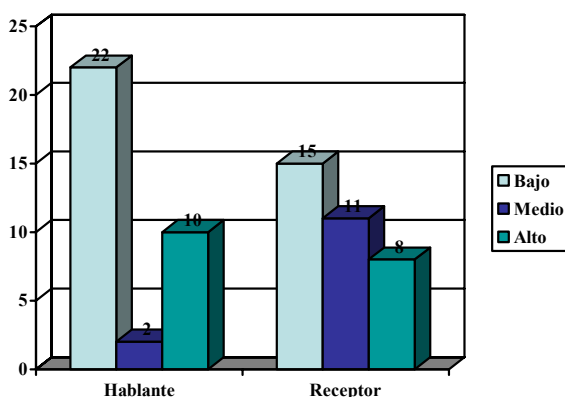


En referencia a la edad y al nivel sociocultural de los interlocutores, hay una considerable mayor actividad productiva y receptiva en la franja de hablantes y destinatarios de entre 26 y 55 años (vid. gráfico 56), así como considerable es también la diferencia entre la producción de colaboraciones temáticas realizadas por hablantes de nivel sociocultural bajo, pese a que la recepción es bastante similar entre los tres niveles (vid. gráfico 57):

**Gráfico 56. Edad de los interlocutores**



**Gráfico 57. Nivel sociocultural de los interlocutores**

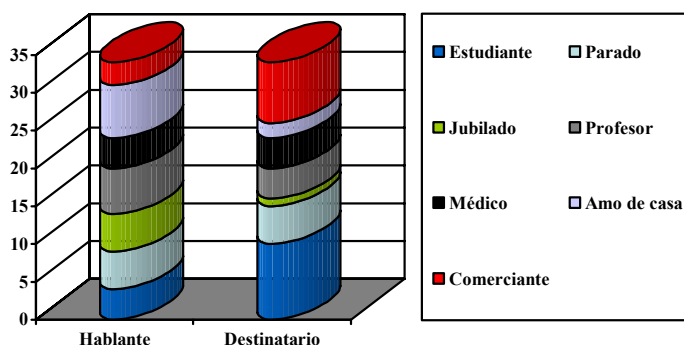


Una vez más, el dominio idiomático de los interlocutores no revela una correlación significativa entre la mayor o menor producción/recepción de



colaboraciones temáticas por parte de hablantes monolingües o bilingües, por lo que omitimos su gráfico. En referencia a la ocupación profesional, existe un significativo paralelismo entre la profesión desempeñada por los hablantes y los destinatarios, al igual que ocurre con los factores sexo y edad, encontrándose representadas en ambas columnas del gráfico (58) las mismas profesiones. Por tanto, volvemos a constatar que la frecuencia de intercambio de actividades corteses valorizadoras se incrementa entre personas que comparten un mayor número de características sociológicas, esto es, personas con una relación de mayor igualdad social:

**Gráfico 58.** *Profesión de los interlocutores*



Por último, atendiendo al tipo de vínculo que une a los interlocutores (vid. gráfico 59) y al contexto en que tiene lugar la colaboración temática (vid. gráfico 60), incluyéndose aquí las bromas afiliadoras, observamos una amplia variedad de relaciones –con un predominio indiscutible de la amistad– y situaciones comunicativas –la mayor frecuencia se registra en el almuerzo informal compartido por varios amigos en el campo–, lo que nos permite concluir que éste es un comportamiento discursivo aceptado en la conversación coloquial española y requerido para el desarrollo satisfactorio de la comunicación y la valorización de los deseos de imagen de los interlocutores:

Gráfico 59. Relación entre los interlocutores

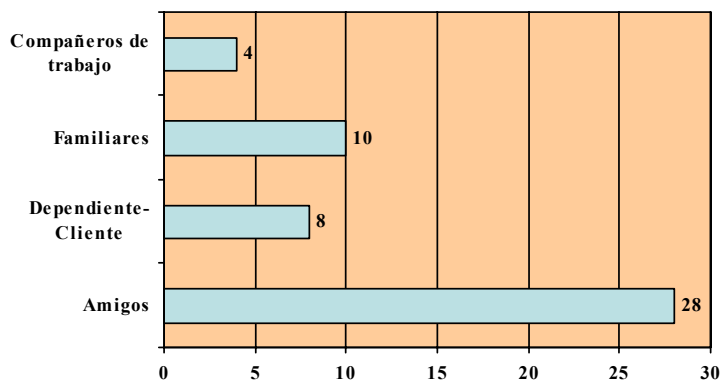
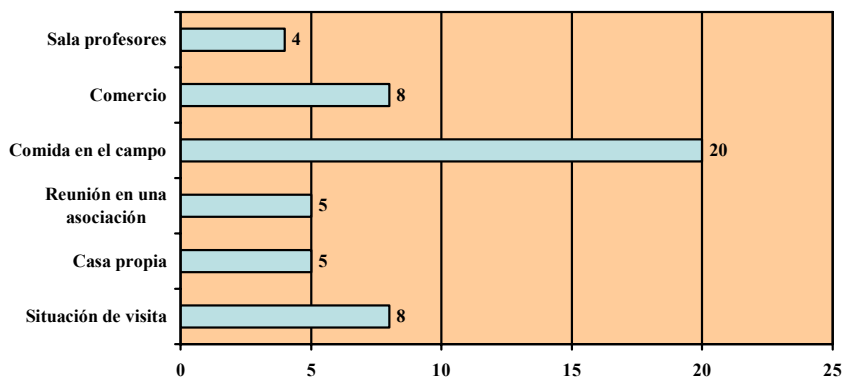


Gráfico 60. Contexto comunicativo



Dada la enorme frecuencia con que se han documentado manifestaciones de (des)acuerdo propiamente dicho en el corpus, continuaremos el análisis de la valorización cortés indirecta con este tipo de actuación comunicativa.

### 5.3.2 Manifestaciones de (des)acuerdo propiamente dicho

Recordemos que en toda interacción el hablante busca el acuerdo o aceptación lingüística y social por parte del otro (Briz, 2005). Prueba de ello es que si los objetivos

de los interlocutores no coinciden o se intuyen dificultades para la consecución del éxito comunicativo, el hablante recurre a estrategias corteses con las que intentar lograr dicho acuerdo. Las manifestaciones de acuerdo o desacuerdo contribuyen a la valorización de las imágenes de los interlocutores, puesto que suponen una actitud solidaria hacia el que habla, la conformidad o disconformidad, el asentimiento o disasentimiento y la identificación mental y afectiva de un sujeto con las intervenciones comunicativas, las ideas, las actuaciones o el estado de ánimo de otro. Decimos conformidad o disconformidad y asentimiento o disasentimiento porque ocurre que lo cortés es, en ciertas ocasiones, la manifestación de desacuerdo, como en las intervenciones posteriores a una autocrítica. Por ejemplo, en la siguiente muestra de la conversación *MT.97.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 350-368), la interlocutora (B) –mujer de entre 26 y 55 años de edad, valenciana, con un nivel sociocultural alto, profesora de educación secundaria, monolingüe– muestra desacuerdo con el comentario realizado por su compañera de trabajo, la interlocutora (A) –mujer de entre 26 y 55 años de edad, valenciana, con un nivel sociocultural alto, profesora de educación secundaria, monolingüe–, sobre su mala suerte. La conversación se desarrolla en la sala de profesores del instituto en el que ambas trabajan:

(71) [MT.97.A.1: 365]

1. A: no/ entonces DEBO DE// o sea astrológicamente↑ sí/ pero claro puede salirte una cosa muy positiva o como el otro día/ a mí↑/ yo soy negada para la suerte
2. B: **a(de)más es que la suerte no siempre es material/ no siempre es dinero**
3. A: no ya/ yo ahora en este momento astrológicamente hay un sector [que es DINERO]
4. B: yo↑ oye/ **tienes– tienes suerte [tienes– haces un trabajo que te gusta↓ tienes (( ))]**
5. A: [no no/ en la carta se ve muy claro cuando es dinero] no no (( ))
6. B: **tienes un marido y unos hijos§**
7. A: § sí sí§
8. B: § **tienes suerte**
9. A: sí
10. B: **tienes buena salud**
11. A: no pero yo me refería a– a suerte↑ en juegos de azar↑

a) **Función cortés valorizadora:** mostrar desacuerdo con el otro ante la autocrítica.

Con su participación en esta secuencia, la intención de (B) es refutar la afirmación realizada por (A) sobre su propia desdicha y, de esta manera, reforzar su imagen de autonomía. Por este motivo, (B) expone todos aquellos motivos por los que (A) debería de alegrarse y reconsiderar la buena suerte que ha tenido en la vida: tiene un trabajo, una familia y salud, tres de los bienes más preciados.

Tras cada una de estas intervenciones, (A) manifiesta acuerdo con su interlocutora y trata de explicarse.

b) **Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Muestras de desacuerdo expresadas a través de:

b.1.1) Un juicio de valor: *a(de)más es que la suerte no siempre es material/ no siempre es dinero* (intervención 2).

El adverbio *además* y la estructura sintáctica explicativa *es que*, al inicio del enunciado, ayudan al refuerzo de la contraargumentación.

b.1.2) Una serie enumerativa donde se repite la construcción formada por el verbo *tener* + complemento directo:  *tienes un trabajo que te gusta* (intervención 4);  *tienes un marido y unos hijos* (intervención 6);  *tienes suerte* (intervención 8);  *tienes buena salud* (intervención 10).

Algunas de estas intervenciones se intensifican mediante el uso de vocativos –*oye*– y la repetición del verbo *tener*.

b.2) Muestras de acuerdo expresadas por medio de adverbios de afirmación y de negación: *no ya* (intervención 3); *no no* (intervención 5); *sí sí* (intervención 7); *sí* (intervención 9).

Muchos de estos adverbios aparecen reforzados por reduplicación del mismo adverbio o por combinación de varios adverbios diferentes en una misma intervención.

c) **Patrón interactivo:** Manifestación de desacuerdo-Manifestación de acuerdo.

La intervención (1) da pie al disentimiento de (B), quien realizará dos intervenciones reactivo-iniciativas en (2) y en (4) –ésta última continuada y ampliada en las líneas (6), (8) y (10)–, dando argumentos en contra de la afirmación de su interlocutora. Estas intervenciones son respondidas por (A) con muestras de acuerdo y con varios intentos de aclarar de forma apropiada la idea que ella quería expresar, en (3), (5), (7), (9):

1. A: no/ entonces DEBO DE// o sea astrológicamente↑ sí/ pero claro puede salirte una cosa muy positiva o como el otro día/ a mí↑/ yo soy negada para la suerte
2. B: **a(de)más es que la suerte no siempre es material/ no siempre es dinero**
3. A: no ya/ yo ahora en este momento astrológicamente hay un sector [que es DINERO]
  
6. B: **tienes un marido y unos hijos§**
7. A: § sí sí§
8. B: § **tienes suerte**
9. A: sí

Por tanto, la reacción de (A) es positiva, puesto que muestra acuerdo con las afirmaciones de (B) y, finalmente, en (11), explica cuál era el mensaje que ella quería transmitir, un mensaje que sí está acorde a las ideas de su interlocutora:

10. B: **tienes buena salud**
11. A: no pero yo me refería a– a suerte↑ enn juegos de azar↑

Una muestra en la que encontramos varias actividades corteses valorizadoras indirectas, es el siguiente fragmento de la conversación *AP.80.A.1* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 142-165), en la que participan dos amigos –(S) y (J), varones valencianos, monolingües, de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, parados– que se encuentran en el lugar donde se reúne su asociación. El desencadenante

de esta secuencia dialógica es la intervención del interlocutor (S), quien hace expreso su deseo de apuntarse a un gimnasio:

(72) [AP.80.A.1: 157]

1. J: ¿quieres que te recomiende uno↓ Sergio↓ que era de un compa[ñero mío?]
2. S: [no/ ya] ya§
3. J: § el Oquinaua/ el Oquinaua↓ donde está Héctor
4. S: yaa– NO↓ voy a ir a un sitio que van un– unos amigos míos
5. J: y ya está§
6. S: § y así↑ pues/ con la excusa de que también van ellos↑/ pues [iré=]
7. J: [mejor]
8. S: = porque// como tenga que IR yo solo/ a un sitio quee está un poco lejos y tal↑ ya no voy
9. J: claro// [es mejor ir con gente]
10. S: [yo qué sé]// soy muy perezoso °(tío)°/ para esas cosas/ a la hora de comprometerte con alguna historia que no sea necesaria↑/// imagínate pues estar todo el día currando y terminar a las siete de trabajar↑// y vete a un gimnasio a hacerte pesas ¿sabes?/ todo eso los días que tengas libre↓ porque si no tengo que venir aquí a dar clase
11. J: °(¡lo que jode↓ tío!)°
12. S: o sea quee/ voy a ir pillao// [gimnasio↑=]
13. C: [no/ pero]
14. S: = curso/ gimnasio↑ curso
15. C: l– luego lo notas un montón ¿eh?
16. S: sí ¿eh?/ incluso jugando al fútbol y todo
17. J: c(l)arooo/ yo quisiera hacer algo también [((aparte))]
18. S: [a(d)emás eh que quiero–] quiero hacer cosas p– porque mira↓ ahora/ yo llevo un mes sin fumar pero tengo muchísimas ganas

**a) Función cortés valorizadora:** mostrar acuerdo con el otro.

Las distintas intervenciones que (J) realiza durante esta secuencia son evaluaciones positivas de las decisiones y argumentos de (S), con las que muestra que apoya y comparte las ideas que su interlocutor está exponiendo. Ello conlleva la elevación de la imagen de autonomía de (S) y el refuerzo de la relación personal que ambos mantienen: en (5), (J) concluye el enunciado de (S), demostrando que entiende y acepta

por qué éste prefiere ir a otro gimnasio diferente del que él le había sugerido; en (7), valora positivamente la actitud de (S), al igual que en (9), donde, además, hay una manifestación de acuerdo propiamente dicho, que también encontramos en (17); y en (11), una manifestación de empatía.

Asimismo, la primera intervención de (J) es un ejemplo de recomendación cortés, en la que informa a (S) sobre un gimnasio del que él tiene referencias.

Por otro lado, la intervención de (C) que se inicia en (13) y termina en (15), trata de infundir ánimos a su interlocutor: va a suponer un gran esfuerzo compaginar el trabajo con el gimnasio y los cursos, pero merecerá la pena.

Por último, en (17) (J) pone de manifiesto que él también desearía apuntarse al gimnasio, tal y como (S) va a hacer, con lo que se muestran intereses comunes a los del otro interlocutor y admiración porque (S) ya se haya decidido a hacerlo.

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Manifestaciones de acuerdo expresadas por medio de:

b.1.1) Compleciones del enunciado: *y ya está* (intervención 5); b) *mejor* (intervención 7).

(J) completa las intervenciones de (S) para manifestar su apoyo a lo que éste está diciendo. En (7), utiliza el adjetivo *mejor*, para establecer una comparación que destaca las decisiones de (S).

b.1.2) Adverbios de afirmación + proargumentos: *claro// es mejor ir con gente* (intervención 9); *sí ¿eh?/ incluso jugando al fútbol y todo* (intervención 16); *c(l)aroo/ yo quisiera hacer algo también aparte* (intervención 17).

Estos adverbios se utilizan para dar por cierto o asegurar lo que se dice. En la intervención (9), el adverbio se ve reforzado por el proargumento que le sucede, de manera que encontramos dos componentes en esta intervención:

Figura 49

Acto cortés valorizador: MANIFESTACIÓN DE ACUERDO  <b>claro</b>	Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: proargumento  <b>es mejor ir con gente</b>
--	--

En la intervención (16), la afirmación se apoya con un apéndice modalizador que da fuerza al contenido proposicional del enunciado, y con un proargumento subordinado a la manifestación de acuerdo. La locución adverbial *y todo*, al final de la intervención, indica encarecimiento:

Figura 50

<p>Acto cortés valorizador: MANIFESTACIÓN DE ACUERDO</p> <p><b>sí ¿eh?</b></p>	<p>Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: proargumento</p> <p><b>incluso jugando al fútbol y todo</b></p>
--	---

En (17), el adverbio está intensificado por alargamiento de la vocal final, y acompañado por una exposición de intereses comunes, que vuelven a servir de refuerzo del acuerdo:

Figura 51

<p>Acto cortés valorizador: MANIFESTACIÓN DE ACUERDO</p> <p><b>c(l)aroo</b></p>	<p>Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: exposición de interés comunes</p> <p><b>yo quisiera hacer algo también aparte</b></p>
---	---

b.1.3) Manifestación de empatía: °(¡lo que jode↓ tío!)° (intervención 11).

(J) apoya la explicación de (S) por medio de esta construcción coloquial intensificada por el uso de palabras malsonantes, la entonación exclamativa y el vocativo afectivo, que contribuyen al refuerzo de la complicidad entre los interlocutores. Como vemos, el hablante opta por pronunciar esta intervención con un tono de voz bajo, probablemente por el contenido de la misma y para evitar interrumpir a (S).

**c) Patrón interactivo:**

La intención manifiesta por (S) de hacer ejercicio da lugar al inicio de esta secuencia dialógica, que comienza con una intervención reactivo-iniciativa interrogativa de (J), quien le ofrece su ayuda para recomendarle un gimnasio. Pese a que (S) responde negativamente, (J) realiza su recomendación, que es rechazada por (S), atenuando el rechazo por una justificación:



1. J: **¿quieres que te recomiende uno↓ Sergio↓ que era de un compañero mío?**
2. S: [no/ ya] ya§
3. J: § el Oquinaua/ el Oquinaua↓ donde está Héctor
4. S: yaa– NO↓ voy a ir a un sitio que van un– unos amigos míos

Intervención (4). Figura 52

Acto cortés valorizador: MANIFESTACIÓN DE ACUERDO  <b>yaa</b>	Repuesta a la recomendación de (J): rechazo  <b>NO↓</b>	Movimiento de atenuación del rechazo: justificación  <b>voy a ir a un sitio que van un– unos amigos míos</b>
---	--	---

c.1) Manifestaciones de acuerdo-∅:

4. S: yaa– NO↓ voy a ir a un sitio que van un– unos amigos míos
5. J: **y ya está§**
6. S: § y así↑ pues/ con la excusa de que también van ellos↑/  
pues [iré=]
7. J: **[mejor]**
8. S: = porque// como tenga que IR yo solo/ a un sitio quee está un poco  
lejos y tal↑ ya no voy
9. J: **claro// [es mejor ir con gente]**

La justificación se prolonga en las intervenciones (6) y (8), que reciben el apoyo de (J) a través de colaboraciones con la compleción del enunciado –intervenciones (5) y (7)– y de una manifestación de acuerdo propiamente dicho en (9), reforzada por un proargumento. De esta manera, comprobamos como la negativa de (S) no es sentida de manera ofensiva por (J), algo que se demuestra en sus diferentes intervenciones reactivas a lo largo de todo el diálogo, que apoyan las justificaciones y decisiones de (S), ayudando al progreso de la conversación.

## c.1) Manifestación de acuerdo-Minimización del acuerdo:

Como una actividad cortés para equilibrar las necesidades de imagen de los dos hablantes, (S) recurre a un tipo de respuesta ya observada en los cumplidos, que consiste en minimizar el acuerdo con el interlocutor: no quiere afirmar que su decisión sea la mejor, simplemente la ha tomado por comodidad. Además, añade una información negativa para su propia imagen –es muy perezoso para hacer deporte– y una serie de argumentos que justifican su elección:

8. S: = porque// como tenga que IR yo solo/ a un sitio quee está un poco lejos y tal↑ ya no voy
9. J: **claro// [es mejor ir con gente]**
10. S: [yo qué sé]// soy muy perezoso °(tío)°/ para esas cosas/ a la hora de comprometerte con alguna historia que no sea necesaria↑// imagínate pues estar todo el día currando y terminar a las siete de trabajar↑// y vete a un gimnasio a hacerte pesas ¿sabes?/ todo eso los días que tengas libre↓ porque si no tengo que venir aquí a dar clase
11. J: °(¡lo que jode↓ tío!)°

Las intervenciones de (S) son contestadas nuevamente por (J), mediante una manifestación de acuerdo con la dificultad de compaginar el deporte con el trabajo en (11).

## c.3) Manifestación de acuerdo reforzada-Manifestación de acuerdo reforzada-Ø:

15. C: l– luego lo notas un montón ¿eh?
16. S: **sí ¿eh?**/ incluso jugando al fútbol y todo
17. J: **c(l)aroo/ yo quisiera hacer algo también [((aparte))]**
18. S: [a(d)emás eh que quiero–] quiero hacer cosas p– porque mira↓ ahora/ yo llevo un mes sin fumar pero tengo muchísimas ganas

(J) realiza una intervención reactivo-iniciativa en (17), cuya función consiste en animarle a que asista al gimnasio. (S) responde con una manifestación de acuerdo

intensificada por un proargumento, con el que también concuerda (J), quien, además, refuerza su acuerdo expresando su común deseo de hacer deporte. Finalmente, esta intervención no recibe otra respuesta de (S) que el avance de la conversación.

Un caso más de manifestación de acuerdo podemos observarlo en (73) (MT.97.A.1, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 350-368), donde la interlocutora (C) –mujer de entre 26 y 55 años de edad, valenciana, con un nivel sociocultural alto, profesora de educación secundaria, monolingüe– conversa en la sala de profesores con su compañera de trabajo, la interlocutora (A) –mujer de entre 26 y 55 años de edad, valenciana, con un nivel sociocultural alto, profesora de educación secundaria, monolingüe–, y apoya la costumbre de ésta de probar suerte en la lotería y comprar un décimo de vez en cuando, pese a la poca probabilidad de ganar un premio:

(73) [MT.97.A.1: 368]

1. A: por ilusión yo la sigo teniendo y si no→// pues mira§
2. C: § **di que sí oye↓ yo estoy de acuerdo contigo**
3. A: pues ya está

**a) Función cortés valorizadora:** mostrar acuerdo con la actuación del otro.

(C) aprueba la actuación de (A), a quien anima a no perder la ilusión y seguir probando suerte en juegos de azar como la lotería. Para ello, se identifica con la opinión ajena, estrategia ésta con la que “manifestar la total coincidencia con el modo de obrar o pensar” de su interlocutora (Barros García, 1996: 102).

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Manifestación de acuerdo formulada a través de una estructura bimembre formada por:

b.1.1) Una expresión coloquial intensificada: *di que sí oye↓* (intervención 2).

La construcción sintáctica *di que* se utiliza al principio de una oración para encarecer lo dicho en ella. El imperativo sensorial *oye* intensifica la manifestación de acuerdo.

b.1.2) Una manifestación explícita de acuerdo: *yo estoy de acuerdo contigo* (intervención 2).

Se hacen explícitas las dos referencias personales de este enunciado: el sujeto de la oración *–yo–* y el complemento de régimen *–contigo–*.

Figura 53

<p>Movimiento de apoyo del acto cortés valorizador: manifestación de apoyo de la actitud del otro</p> <p><b>di que sí oye↓</b></p>	<p>Acto cortés valorizador: MANIFESTACIÓN DE ACUERDO 2</p> <p><b>yo estoy de acuerdo contigo</b></p>
--	--

c) **Patrón interactivo:** Manifestación de acuerdo-Conclusión de la negociación del acuerdo.

La intervención iniciativa de (A) provoca la intervención reactiva de (C) en (2), manifestadora de acuerdo, y ésta, la intervención reactiva de (A) en (3), que da por zanjada la negociación del acuerdo al haber conseguido el apoyo de su interlocutora:

- 2. C: **di que sí oye↓ yo estoy de acuerdo contigo**
- 3. A: pues ya está

Una forma diferente de expresar nuestro apoyo con el interlocutor es evaluando positivamente lo dicho o hecho por éste, utilizando expresiones como “me parece estupendo/muy bien”, “eso es”, “¡qué bien!”, “¡hala!”, etc., que generan la elevación de la imagen de afiliación o de autonomía del interlocutor, el reconocimiento de estas imágenes o la aprobación de algún aspecto de ellas. Por las características apuntadas, las evaluaciones positivas constituyen un acto expresivo, siguiendo la terminología de Searle (1969).

En la siguiente secuencia encontramos un ejemplo más de apoyo intensificado, expresado a través de una evaluación positiva de la actuación del otro (*EL.116.A.1*, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 307-320). Conversan dos interlocutoras: (A) –mujer de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural medio, valenciana, monolingüe, trabaja

en un salón de belleza– y (B) –mujer de entre 26 y 55 años de edad, con un nivel sociocultural bajo, valenciana, monolingüe, comerciante, tía de (A)–, en la casa particular de (B) y de (C). El tema del que hablan, en el fragmento seleccionado, es el de la costumbre del marido de (A) de miccionar en un orinal por las noches, en lugar de levantarse de la cama y hacerlo en el váter. (B) se muestra horrorizada ante esta información y aprueba la decisión que tuvo (A) de tirar el orinal a la basura:

(74) [EL.116.A.1: 310]

1. A: = porque luego (( )) porque había limpio el día antes y había hecho toda la casa o algo
2. B: ¡AAYY [señor! (( )) ¡por favor!]
3. A: [y le dije–/ nena] un orinal precioso↑ ¿sabes lo que hice?§
4. B: § tirarlo a la basura§
5. A: § coger y romperlo// [y lo tiré=]
6. B: [muy bien hecho// muy bien hecho]
7. A: = digo *SE ME HA ROTO EL ORINAL*↓ Pepe dice ¡vaya! (( )) y me salpicaba el suelo↓ [que/ ¿sabes tú cómo lo tenía? mejor que AHORA=]
8. B: [muy bien/ sí sí sí sí↓ claro claro]
9. A: = que la prima Sonia sabe cómo lo tenía [((de brillante))]
10. B: [yo me acuerdo mucho de esa casa/ MUCHO] me acuerdo de esa casa↓ no te puedes imaginar tú§
11. A: § y de la otra// pues ¿sabes qué↑?§
12. B: § de las dos§
13. A: § que lo tuve que tirar/ cariño// [en el patio/ que lo compré=]
14. B: [muy bien hecho/ muy bien]
15. A: = o me lo regalaron/ porque el patio estaba fuera<sup>5</sup>§
16. B: § claro
17. A: y no ibas a salir (( )) por la noche

<sup>5</sup> Se refiere a que el baño estaba fuera de la casa, en el patio.

a) **Función cortés valorizadora:** mostrar acuerdo con la actuación pasada del otro.

(B) se implica en la conversación manifestando empatía con su interlocutora – muestra disgusto por la historia contada por (A)– y colaborando con la actividad argumentativa –adelantándose a lo que ésta va a decir, mostrando conocimiento del espacio privado de (A), expresando acuerdo con ella y con su conducta–. Todo ello produce el enaltecimiento de la imagen de afiliación y de autonomía de (A).

b) **Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Manifestación de acuerdo expresada por medio de:

b.1.1) Evaluaciones positivas breves repetidas: *muy bien hecho*// *muy bien hecho* (intervención 6); *muy bien* (intervención 8); *muy bien hecho/ muy bien* (intervención 14).

b.1.2) Adverbios de afirmación: *sí sí sí sí*↓ *claro claro* (intervención 8); *claro* (intervención 16).

Tanto las muestras de acuerdo expresadas mediante evaluaciones positivas como las formuladas con adverbios de afirmación, hacen uso de la repetición y de la combinación de enunciados con los que se refuerza la comunión de ideas y posturas. Y en ambos casos suelen ser intervenciones reactivas de carácter breve que, como observaremos en el patrón interactivo, no tienen respuesta.

c) **Patrón interactivo:** Manifestación de acuerdo-Ø.

Discursivamente, el relato de (A) se ve apoyado por las intervenciones reactivas de (B), quien manifiesta empatía en (2), evalúa positivamente su actuación en (6), (8), (14) y (16), y colabora con el tema en (4) y (12). Ninguna de estas actividades es contestada expresamente por su destinataria, sino que ayudan a la continuación de la exposición del problema que da tema a esta secuencia, como ilustramos con un extracto de la secuencia:

6. B: [**muy bien hecho// muy bien hecho**]
7. A: = digo SE ME HA ROTO EL ORINAL↓ Pepe dice *¡vaya! (( ))* y me salpicaba el suelo↓ [que/ ¿sabes tú cómo lo tenía? mejor que AHORA=]
8. B: **[muy bien/ sí sí sí sí↓ claro claro]**
9. A: = que la prima Sonia sabe cómo lo tenía [(de brillante)]

Tan sólo la colaboración temática realizada en (10) recibe respuesta expresa por parte de (A). Esa colaboración temática es una intervención reactivo-iniciativa con la que se refuerza la afiliación entre las interlocutoras, por manifestar aprecio hacia ella, confianza, saberes compartidos. (B) utiliza diversos recursos intensificadores, como la repetición y la entonación marcada. (A) responde dando por sentado que (B) se acuerda también de la otra casa en la que vivió, afirmación que es corroborada por (B) en (12):

10. B: [**yo me acuerdo mucho de esa casa/ MUCHO**] **me acuerdo de esa casa**↓ **no te puedes imaginar tú**§
11. A: § y de la otra// pues ¿sabes qué↑?§
12. B: § de las dos

### 5.3.2.1 Recapitulación

Han sido analizadas bajo el epígrafe *manifestaciones de (des)acuerdo propiamente dicho* una serie de muestras en las que, junto a otras actividades corteses, destacamos aquéllas cuya función principal consiste en mostrar acuerdo intensificado con las ideas, argumentos o actuaciones –pasadas, presentes o futuras– del interlocutor, o desacuerdo en el caso de que éste haya realizado un comentario negativo para su propia imagen, es decir, una autocrítica.

Reconocemos que otras actividades corteses, como algunas colaboraciones temáticas y ayudas a la compleción del enunciado o las manifestaciones de empatía,

implican también la concordancia de opiniones con el otro y el apoyo a sus intervenciones o decisiones, pero hemos querido establecer un grupo propio en el que sólo se dé cabida al (des)acuerdo y éste se exprese con construcciones sintácticas y recursos comunicativos que lo expliciten. En concreto, se emplearon juicios de valor que evaluaban positivamente la argumentación del interlocutor o manifestaban la concordancia de opiniones, adverbios de afirmación/negación/modo –*claro, sí, normal, ya, no, mejor, normal*– y series enumerativas con las que se expresaba desaprobación tras una autocrítica.

En ocasiones, se hizo uso de la focalización, como estrategia con la que dejar claro quién está de acuerdo y con quién o con qué, mediante el uso estratégico de la deixis personal. También se emplearon estrategias intensificadoras, como la realización de afirmaciones que no sólo expresan el acuerdo personal con el otro, sino que hacen extensivo este acuerdo a la perspectiva general de cualquier persona –*eso no hay quien lo aguante*–. Otros enunciados se vieron reforzados por el uso de distintos tipos de recursos intensificadores, que se muestran en la tabla (34):

**Tabla 34.** Recursos intensificadores empleados para la formulación de manifestaciones de (des)acuerdo propiamente dicho

<b>Recursos léxico-semánticos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Vocativos: <i>tío, oye</i></li> <li>. Enunciados fraseológicos ponderativos y otras partículas utilizadas para intensificar el acuerdo con el otro: <i>¡buá!, ¡no veas!, vaya, joder, etc.</i></li> <li>. Interrogativas con finalidad expresiva: <i>¿eso?</i></li> <li>. Repeticiones del mismo enunciado o de enunciados diferentes con idéntico significado.</li> </ul>
<b>Recursos sintácticos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Uso estratégico de la deixis personal:               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Sujeto colectivo: <i>eso no hay quien lo aguante.</i></li> <li>– Sujeto léxico explícito.</li> </ul> </li> <li>. Construcciones superlativas: <i>muy bien (hecho).</i></li> <li>. Conectores pragmáticos: <i>pues, además, es verdad.</i></li> <li>. Series enumerativas.</li> <li>. Apéndices modalizadores: <i>¿eh?</i></li> </ul>

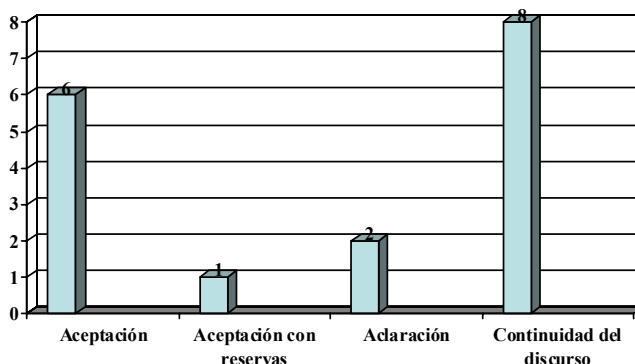


Recursos prosódicos
. Pronunciación más elevada.
. Entonación exclamativa.
. Alargamientos vocálicos.

En varias ocasiones, las manifestaciones de acuerdo constituyeron una de las partes de una intervención reactiva o reactivo-iniciativa formada por varias actividades corteses, como proargumentos u otras colaboraciones temáticas que reforzaban el apoyo al interlocutor. Por otro lado, la inmensa mayoría de las manifestaciones de (des)acuerdo documentadas se intensificaron por medio de la reduplicación total o parcial de sus componentes.

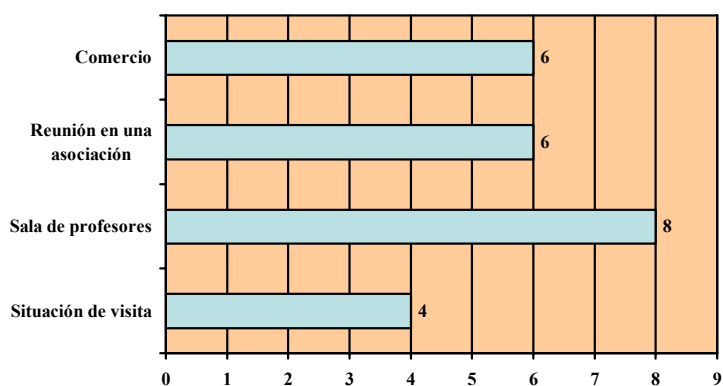
En el plano interactivo, la mayor parte de las veces las manifestaciones de acuerdo no generan contestación, sino que constituyen una intervención reactiva que se intercala en el discurso para favorecer el dinamismo conversacional. Es actividad cortés valorizadora porque muestra un elevado grado de interés y de atención por lo que el otro está diciendo; sin embargo, los destinatarios de la actividad cortés pueden optar también por ratificar el acuerdo o por minimizarlo –aceptación con reservas–, como una estrategia, ésta última, donde poner en práctica la máxima de modestia. En el caso del desacuerdo, hemos observado en (71) el deseo de la destinataria por aclarar su afirmación, una afirmación que sí está en consonancia con la argumentación en la que la interlocutora había expresado su disconformidad.

**Gráfico 61.** *Reacción del destinatario de la manifestación de (des)acuerdo propiamente dicho*

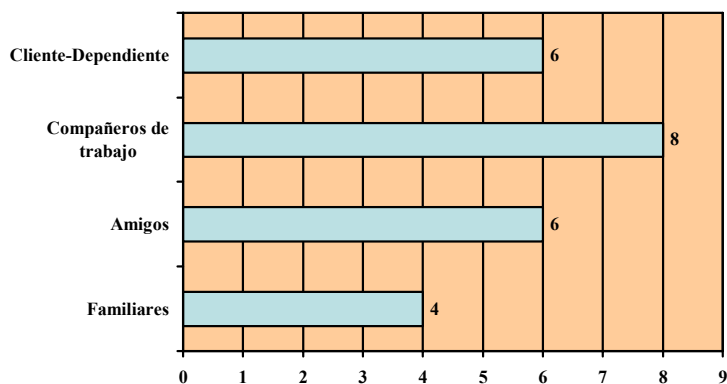


Las muestras de acuerdo y desacuerdo analizadas en este apartado y en las colaboraciones temáticas, tuvieron lugar en diferentes tipos de escenario y entre interlocutores a los que unían relaciones muy diferentes: amigos que conversan informalmente en el local donde se reúne su asociación, compañeros de trabajo dialogando en la sala de profesores del instituto, familiares de visita en un domicilio particular –en este caso, fue el invitado el que realizó las demostraciones de acuerdo– y clientes de una droguería apoyando el discurso del dependiente, aunque en todas estas existe inmediatez comunicativa:

**Gráfico 62.** Contexto comunicativo

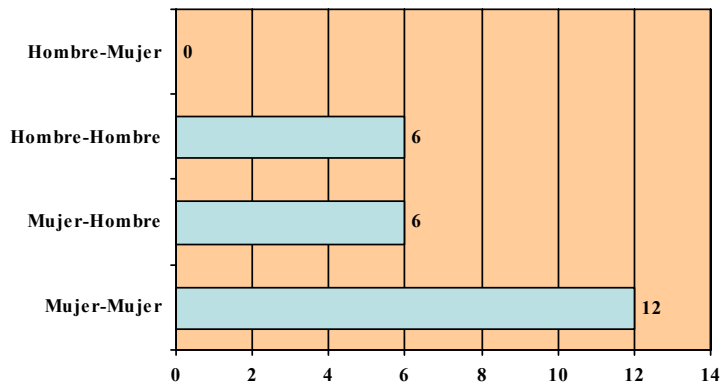


**Gráfico 63.** Relación entre los interlocutores

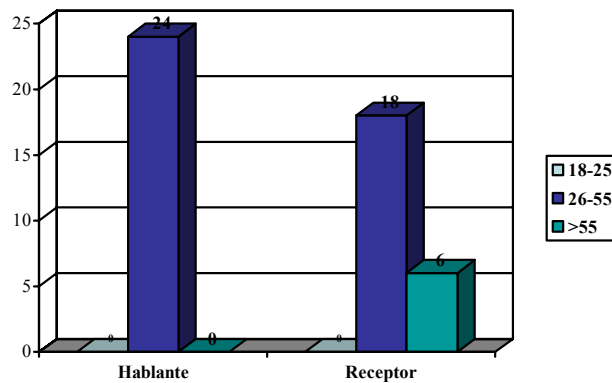


Por último, el examen de las características sociológicas de los hablantes nos enseña una mayor frecuencia de manifestaciones de (des)acuerdo entre: a) mujeres (vid. gráfico 64); b) informantes de entre 26 y 55 años de edad (vid. gráfico 65); c) con un nivel sociocultural bajo (vid. gráfico 66); y d) con ocupaciones profesionales similares (vid. gráfico 67):

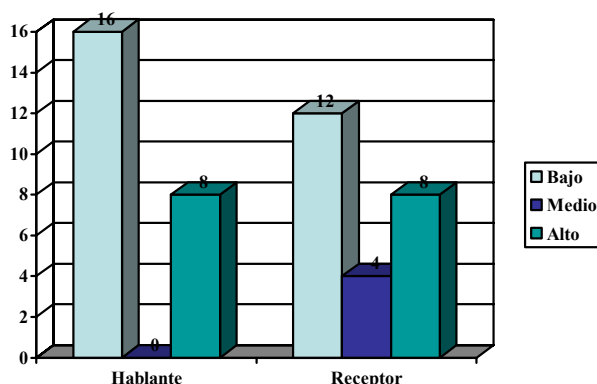
**Gráfico 64.** *Sexo de los interlocutores*



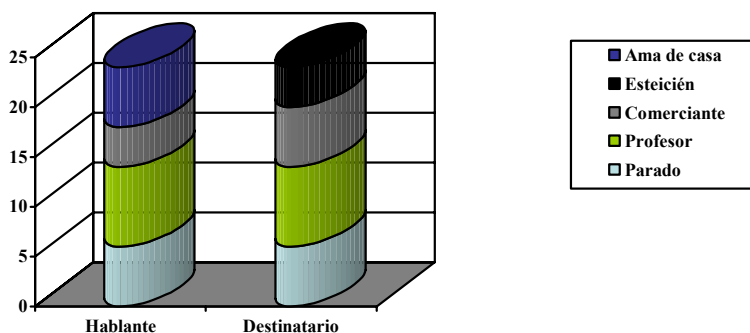
**Gráfico 65.** *Edad de los interlocutores*



**Gráfico 66.** Nivel sociocultural de los interlocutores



**Gráfico 67.** Profesión de los interlocutores



En cualquier caso, es preciso relativizar estas correlaciones sociolingüísticas, porque, tal y como se explicó en § 4.4.2.2, la recogida del corpus no tenía como objeto el estudio sociolingüístico, de manera que las conversaciones no son totalmente homogéneas con respecto a las características sociológicas de los participantes. En suma, las conclusiones con respecto al sexo, edad, nivel sociocultural, etc., de los interlocutores, son sólo un complemento al análisis pragmalingüístico del corpus, tenido en cuenta por su posible valor indicativo y complementario a la interpretación cortés valorizadora de las muestras.



a) **Función cortés valorizadora:** contestar por el otro.

(C) se adelanta a su interlocutora desvelando la afición de ésta por Internet, afición que es ratificada humorísticamente por (B) en la intervención (4), haciendo reír a los presentes, como prueban las intervenciones sucesivas.

b) **Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Respuesta intensificada: *di que sí↓ que siempre está [comunicando]* (intervención 3).

(C) formula un acto enunciativo afirmativo, intensificado por la construcción coloquial *di que sí* al inicio de la intervención, con la que contesta a la pregunta realizada por (D).

b.2) Ratificación humorística: *[yo hag– hago] yo chapuzones más que navegar/ me– hago ahogadillas* (intervención 4).

Para conseguir el efecto humorístico, la interlocutora (B) realiza una sustitución léxica al emplear el sustantivo masculino plural *chapuzones* y la perífrasis verbal *hacer ahogadillas*, en lugar del verbo *navegar*, empleado en el ámbito de la informática para referirse a la acción de utilizar una red o desplazarse a través de ella. Con esta sustitución, exagera cómicamente el tiempo que dedica a utilizar Internet, y confirma la información aportada por (C) en la intervención previa.

c) **Patrón interactivo:** Colaboración con la producción formal del enunciado-Ratificación.

En esta secuencia, la colaboración con la producción formal del enunciado es una intervención reactiva que trata de dar contestación a la pregunta formulada por (D) sobre la frecuencia con que (B) utiliza Internet. Recibe la ratificación de la principal implicada en la intervención (4):

3. C: **di que sí↓ que siempre está [comunicando]**

4. B: [yo hag– hago] yo chapuzones más que navegar/ me– hago ahogadillas [(RISAS)]

5. C: [(RISAS)] yo/ montones de veces  
la llamo↑/ y digo *ya está comunicando*↓ *ya está colocada en*  
*internet*§

En (5), (C) ríe el juego de palabras realizado por su compañera de trabajo y vuelve a poner de manifiesto los saberes compartidos y la relación de confianza existente entre ambas.

Las risas de (C) tras la intervención humorística realizada por (B), así como la intervención final de (A), donde explicita haberse divertido con la ocurrencia de su compañera, suponen una aceptación del humor y, como consecuencia directa, la elevación de la imagen de autonomía de (B) y el forjamiento de los lazos de solidaridad entre los interlocutores.

La siguiente muestra procede de la conversación *L.15.A.2* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 81-121), en la que los participantes –(E) y (L) son mujeres valencianas menores de 26 años, con un nivel sociocultural medio, estudiantes, monolingües; (G) es un varón residente en el área metropolitana de Valencia, menor de 26 años, con un nivel sociocultural medio, albañil, monolingüe, novio de (L) y amigo de (E)– conversan en el domicilio de (E) sobre las pruebas que hay que pasar en España para conseguir el permiso de conducir. (G) considera que tanto el examen teórico como el práctico son muy sencillos de aprobar, creencia que ilustra con el caso de un conocido suyo que era muy mal estudiante en el instituto y quería sacarse el carné de conducir.

(76) [L.15.A.2: 112]

1. G: puees el chaval↑/ o sea→/ estaba estudiando Egebé<sup>68</sup> pero era pues/ muy malo para estudiar [¿no?]=]
2. E: [°(sí)°]
3. G: = ceporro/ además que es un ANIMAL/ es muy BASTO yy§
4. E: § y seguro que a la  
**primera**§
5. G: § no [no no no es que]

<sup>68</sup>Se refiere a la sigla EGB, Enseñanza General Básica.

a) **Función cortés valorizadora:** completar la intervención del otro.

Tras el titubeo de (G), manifestado verbalmente por un alargamiento vocálico de la conjunción copulativa *y*, (E) se adelanta a lo que su interlocutor va a decir, aportando lo que ella intuye que será la segunda parte del enunciado. De esta manera, (E) está colaborando con la producción del discurso, manifestando seguimiento y, así, valorizando la imagen de afiliación de (G), con los consiguientes efectos de alianza entre los interlocutores y el progreso de la conversación.

b) **Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

b.1) Colaboración con la producción formal del enunciado: *y seguro que a la primera* (intervención 4).

(E) inicia su colaboración con la producción formal del enunciado utilizando el enlace con que (G) había finalizado la intervención anterior *–y–*, seguida por el adverbio de modo *seguro*, con el que refuerza su predicción sobre cómo termina la idea que (G) quiere expresar.

b.2) Manifestación de contacto: *[°(sí)°]* (intervención 2).

(E) responde al apéndice modalizador *¿no?*, utilizado por (G) en (1), con una manifestación de contacto que indica seguimiento. Esta intervención se solapa con el discurso de (G) y se pronuncia con un tono de voz más bajo, para evitar interrumpir al interlocutor.

c) **Patrón interactivo:** Colaboración con la producción formal del enunciado-Disentimiento y aclaración.

El relato de (G) recibe dos apoyos de su interlocutora: una manifestación de contacto en (2) y una colaboración con la producción formal del enunciado. La manifestación de contacto no recibe respuesta por parte de (G), y la colaboración con la producción del enunciado sí genera una intervención reactiva: el disentimiento con lo dicho por (E) y la continuación del relato para explicar la idea que él quiere expresar:

3. G: = ceporro/ además que es un ANIMAL/ es muy BASTO yy§



4. E: § y  
seguro que a la primera§
5. G: § no [no no no es que]

Pese a que la intención de (E) era cortés valorizadora, podemos afirmar que su equivocación entorpece la armonía y el progreso conversacional, porque al no haber acertado con la idea que (G) quería expresar, éste se ve obligado a disentir y reformular su intervención. Éste es un riesgo que se corre al colaborar con la producción del enunciado, a pesar de que el objetivo que persigamos al adelantarnos o predecir los argumentos que completan los enunciados de nuestro interlocutor, sea ayudarle en su tarea de hablante.

En la misma muestra, encontramos otro tipo de ayuda con la producción formal del enunciado. En este caso, la interlocutora (L) ayuda a (E) a recordar esa palabra o expresión que no consigue expresar:

(77) [L.15.A.2: 108]

1. E: pero sabes pa- es que yo- ¿sabes lo que tuve? tuve una especie dee/ ¿cómo se llama? empacho no↓ era- era→ (2'')
2. L: **gastritis**
3. E: eso// gastritis (( ))

**a) Función cortés valorizadora:** facilitar una palabra.

Una serie de rasgos de la intervención (1) –reinicio, preguntas por el nombre de la enfermedad, alargamientos vocálicos, cláusulas incompletas, repetición del verbo, entonación mantenida, dos segundos de silencio– evidencian el olvido del término que (E) necesita en ese momento, y que (L) consigue proporcionarle. De esta manera, le ayuda a construir su discurso, valorizando su imagen de afiliación.

**b) Patrón interactivo:** Colaboración con la producción formal del enunciado-Ratificación.

La intervención reactiva de (L), donde se aventura a aportar el nombre de la inflamación de estómago que cree que (E) está buscando, es una clara muestra de ayuda a

la compleción del enunciado, ayuda que, como podemos ver por la reacción de la hablante, resulta del todo acertada:

2. L: **gastritis**
3. E: eso// gastritis (( ))

Una última muestra en la que destacamos las colaboraciones con la producción formal de los enunciados, podemos verla en (78) (MT.97.A.1, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 350-368), donde la interlocutora (C) –mujer de entre 26 y 55 años de edad, valenciana, con un nivel sociocultural alto, profesora de educación secundaria, monolingüe– y la interlocutora (A) –mujer de entre 26 y 55 años de edad, valenciana, con un nivel sociocultural alto, profesora de educación secundaria, monolingüe– completan las intervenciones de su compañera de trabajo, la interlocutora (B) –mujer de entre 26 y 55 años de edad, valenciana, con un nivel sociocultural alto, profesora de educación secundaria, monolingüe–, añadiendo información que es retomada por (B) y que ayuda al avance discursivo:

(78) [MT.97.A.1: 355]

1. B: como ahora la religión ha desaparecido↑ pues/ necesitamos/ un siquiatra↑ para contarle lo que le contábamos antes al confesor y que nos tranquilizaba por todas las cosas malas que habíamos hecho↑§
2. C: **§ y pensao§**
3. B: § las malas intenCIOONES↑ y todas esas cosas↓ necesitamos/ uun→ no sé§
4. C: **§ un consejero§**
5. B: § alguna cosa↓ unn-/// no sé// pues un juego/ o un consejero↑/ o– o algo↑ que nos ayude a conseguir/ lo que queremos↓ lo que antes hacíamos rezándole a un santo para conseguir→/ una cosa determinada/ hacemos un curso de relajaCIÓN y ESO PARA/ conseguir una cosa que que a mí me decían cuando iba al colegio que decía Santa Teresa que decía *dadme un cuarto de hora de– de oración/ y de meditación/ y yo os daré el cielo/* que no era na[da más que eso=]
6. A: **[nada más que eso]**
7. C: **[[ ( ) ]]**

8. B: = o sea que es una sustitución °(de eso)°/ y cada vez más↑ o sea↓ y además/ como siempre queremos más de lo que podemos conseguir↑/ pues es maravilloso pensar que por algún medio/ de un santo o de una magia/ o de cualquier cosa↑§
9. C: **§ podemos conseguir§**
10. B: § uno puede llegar a conseguir ser rico↑ feliz↑ amado↑/ oye eso es maravilloso

**a) Función cortés valorizadora:** completar la intervención del otro + facilitarle una palabra + finalizar su enunciado.

Las distintas colaboraciones de las interlocutoras (A) y (C) en esta secuencia van rematando las intervenciones de (B), ayudándole a construir su discurso, ya sea añadiendo información que completa sus argumentos, proporcionándole la idea que quiere expresar o terminando sus intervenciones. A su vez, estas intervenciones muestran su seguimiento de la conversación y, en cierto sentido, su acuerdo con las explicaciones de (B).

**b) Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

Las interlocutoras (A) y (C) no emplean unas estrategias ni unos recursos comunicativos específicos para la formulación de sus colaboraciones con la producción formal, puesto que dependen de las características de las intervenciones realizadas por la otra interlocutora. Sin embargo, sí podemos destacar que, estructuralmente, se trata de intervenciones breves que intentan enlazar con el tema del que se está hablando, para lo cual se ayudan, en ocasiones, del conector *y*.

**c) Patrón interactivo:** Colaboraciones con la producción formal del enunciado- $\emptyset$ / Colaboraciones con la producción formal del enunciado-Ratificación.

La argumentación realizada por (B) se encuentra jalonada por las intervenciones reactivas de (A) y de (C), quienes finalizan los enunciados de su interlocutora completándolos en (2) y en (9); adelantándose a lo que creen que ésta va a decir, en (6); y facilitándole la palabra o idea que parece estar buscando, en (4).

Al igual que en la muestra anterior, diversas marcas discursivas facilitan, favorecen o propician la participación de estas dos interlocutoras en la producción conjunta de los mensajes: la entonación final ascendente por parte de (B) en las

intervenciones (1) y (8), y la manifestación de duda en la intervención (3) –alargamiento vocálico del determinante indefinido *un*, entonación mantenida y expresión de desconocimiento–.

La interlocutora (B) continúa con su diálogo o retoma en sus intervenciones las ideas aportadas por (C), lo que prueba que estas contribuciones no son interpretadas negativamente como interrupciones o como robos del turno, sino positivamente, como participaciones que enriquecen y favorecen la fluidez del discurso:

1. B: como ahora la religión ha desaparecido↑ pues/ necesitamos/ un  
siquiatra↑ para contarle lo que le contábamos antes al confesor y que  
nos tranquilizaba por todas las cosas malas que habíamos hecho↑§
2. C: § **y pensao**§
3. B: § las malas intenCIOONES↑ y todas esas cosas↓  
necesitamos/ uun→ no sé§
4. C: § **un consejero**§
5. B: § alguna cosa↓ unn-/// no  
sé// pues un juego/ o un consejero↑/ o– o algo↑ que nos ayude (...)
8. B: = o sea que es una sustitución °(de eso)°/ y cada vez más↑ o sea↓ y  
además/ como siempre queremos más de lo que podemos conseguir↑/  
pues es maravilloso pensar que por algún medio/ de un santo o de una  
magia/ o de cualquier cosa↑§
9. C: § **podemos conseguir**§
10. B: § uno puede llegar  
a conseguir ser rico↑ feliz↑ amado↑/ oye eso es maravilloso

### 5.3.3.1 Recapitulación

Entendemos por colaboración con la producción formal del enunciado un tipo de actuación cortés consistente en completar o ayudar a completar las intervenciones de nuestro interlocutor. En concreto, hemos analizado cuatro muestras donde se observaron

tres tipos de función cortés diferente: contestar por otro interlocutor, completar la intervención del otro o facilitar una palabra o una expresión.

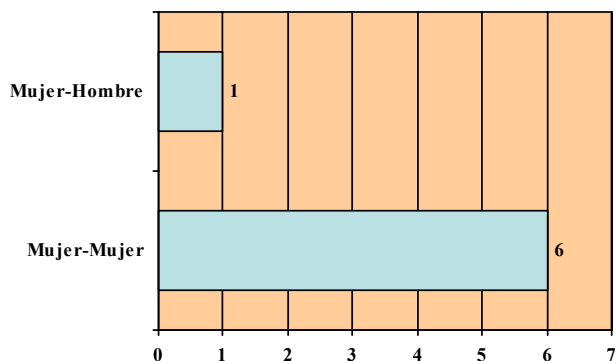
Todas estas colaboraciones surgieron a menudo como intervenciones reactivas al titubeo del interlocutor o a su muestra de inseguridad u olvido, evidenciado por alargamientos vocálicos en las últimas palabras de su intervención, falsos reinicios, oraciones inacabadas, entonación final mantenida, pausas prolongadas, preguntas expresas por el nombre del concepto que se quiere expresar, etc.

No se apreciaron rasgos formales significativos que caractericen a este tipo de actividad cortés, aunque puede señalarse que suelen consistir en palabras aisladas o formas breves que se intercalan en el discurso del otro.

Discursivamente, las colaboraciones con la producción formal del enunciado funcionaron como intervenciones reactivas o reactivo-iniciativas aisladas, que agilizan la conversación y muestran apoyo al interlocutor, quien puede omitir contestación, corregir la información aportada por el otro –en caso de que éste no haya expresado la idea que el hablante pretendía transmitir– o ratificarla –de forma expresa o retomando las aportaciones realizadas por el otro–, lo que ocurre en la mayoría de los casos.

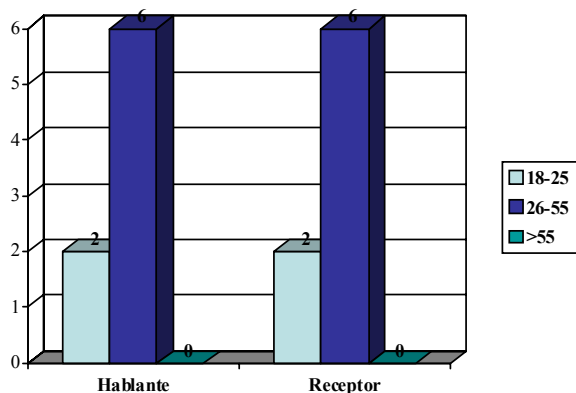
Todas las colaboraciones con la producción formal analizadas en este epígrafe fueron formuladas por mujeres y destinadas a completar el discurso de otra mujer, a excepción de un caso, por lo que observamos que el factor sexo tiene importancia en la mayor producción y recepción de este tipo de cortesía valoradora indirecta:

**Gráfico 68.** *Sexo de los interlocutores*

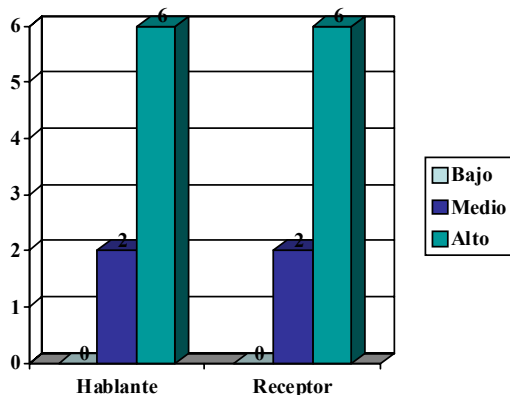


El grupo de interlocutores con edades comprendidas entre los 26 y los 55 años de edad, y con un nivel sociocultural alto, fue el más productivo y receptivo. Los gráficos relativos a ambos rasgos –edad (gráfico 69) y nivel sociocultural (gráfico 70)– demuestran una proporción totalmente exacta entre productores y receptores con una determinada edad y nivel sociocultural, es decir, las colaboraciones con la producción formal del enunciado aumentan entre interlocutores que comparten un mayor número de características sociológicas:

**Gráfico 69.** *Edad de los interlocutores*

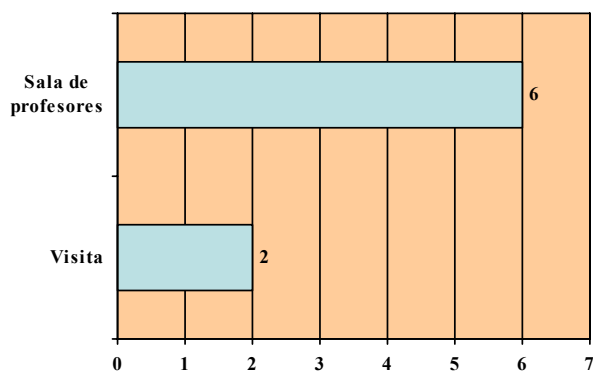


**Gráfico 70.** *Nivel sociocultural de los interlocutores*

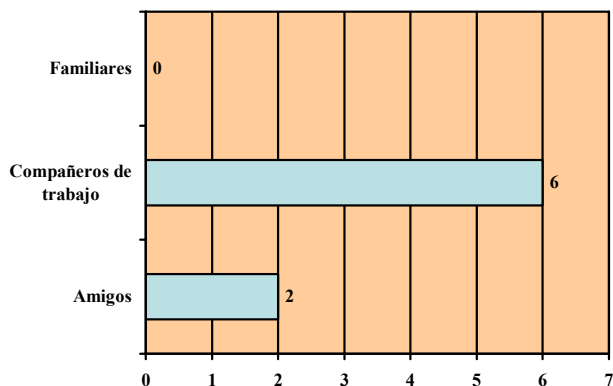


Finalmente, los contextos en los que tuvieron lugar estas colaboraciones con la producción formal de los enunciados (vid. gráfico 71) y la relación entre los interlocutores (vid. gráfico 72), fueron dos: compañeros de trabajo que conversan en una sala de profesores y amigos en situación de visita, lo cual explica también el tipo de ocupaciones profesionales documentadas (vid. gráfico 73):

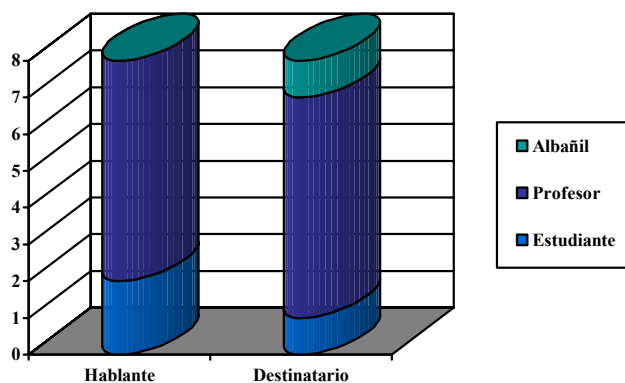
**Gráfico 71.** *Contexto comunicativo*



**Gráfico 72.** *Relación entre los interlocutores*



**Gráfico 73.** *Profesiones de los interlocutores*



### 5.3.4 Manifestaciones de contacto

Otra de las actividades de las que se sirve el hablante para valorizar indirectamente la imagen del otro son las manifestaciones de contacto, denominadas *intervenciones colaborativas* por Gallardo (1996: 120), *intervenciones intercaladas retrocanalizadoras* por Fant (1996: 169), *manifestaciones de escucha atenta* por Barros García (1996: 101), *respuestas mínimas reguladoras* por Vázquez Veiga (2000: 222),

*respuestas colaborativas fáticas* por Briz (2004: 70), *continuadores* por Portolés (2004: 56), *actividades de retrocanalización* por Bravo (2005a: 39) y *cortesía convencional* por Bernal (2007: 158), y definidas como respuestas mínimas sin contenido temático que pueden expresar distintas posturas y sentimientos, como el acuerdo, la atención, el interés por lo que el otro está contando, etc., y se emplean, primordialmente, “para indicar al que está hablando que estamos escuchando y cómo vamos reaccionando a lo que está diciendo” (Tusón Valls, 1997: 23).

Discursivamente, observaremos en el análisis del corpus que las manifestaciones de contacto constituyen siempre intervenciones reactivas, como indica Portolés (2004) en la siguiente cita:

[O]cupan turnos reactivos en una conversación, son, pues, respuestas, y sólo se explican por referencia a las intervenciones de otro hablante, al tiempo que carecen de valor proposicional (Gallardo, 1998a: 33). Muchas veces son gestos [...]: sonrisas, asentimientos con la cabeza, miradas, cambios de postura, etc.; y otras veces signos verbales (“sí”, “ya”, “claro”, etc.) o vocalizaciones paralingüísticas (“mm”, “mhm”, “ahá”, etc.) (Portolés, 2004: 56).

Hemos preferido la denominación *manifestaciones de contacto* o de *escucha atenta* porque, en nuestra opinión, ilustra de forma más clara el tipo de actividad que representan: muestran seguimiento de la conversación, sin pretender tomar el turno de palabra ni iniciar un proceso de reformulación (Portolés, 2004: 57).

Al igual que las otras formas de valorización cortés indirecta analizadas previamente, este tipo de comportamiento comunicativo es muy frecuente en el corpus, apareciendo continuamente en todas las conversaciones. Pese a que ya hemos analizado algunas manifestaciones de contacto a lo largo de este capítulo, hemos recogido aquí dos muestras más, con las que ilustrarlas y estudiar detenidamente los efectos que generan y sus principales características formales y metadiscursivas.

En la conversación *L.15.A.2* (Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 81-121), dos amigas –(L) y (E), mujeres valencianas menores de 26 años, con un nivel sociocultural medio,



estudiantes, monolingües– conversan, en el domicilio de (E), sobre la facilidad o no de obtener el carné de conducir. El discurso de (L) se ve apoyado por las respuestas colaborativas fáticas de (E), que valorizan la imagen de (L) como hablante competente y agilizan el dinamismo de la conversación:

(79) [L.15.A.2: 115]

1. L: = no↓ yo estaba [fregando↑=]
2. E:                    [**sí**]
3. L: = y su tía estaba allí con el carné/ y como no sabe leer mucho pues lo leía en voz alta↓ y despacio/ yo me enteraba de todo/ decía *a ver a no sé cuántos*↓ *be*↓ *no sé cuántos*↓ *ce*↓ *no sé cuántos*↓ yo decía *la be*/ decía ella/ *la be*/ y miraba// *¡ah!* pues no↓ *es la a* y así lo que fuera ¿no?§
4. E:                    § **sí** §
5. L:                    § *¡ah!* pues sí↓ *era la be*/°(no sé/ a mí no me parece tan difícil)°

a) **Función cortés valorizadora:** mostrar atención a lo dicho por el otro.

Con estas dos respuestas colaborativas fáticas, se percibe el seguimiento de la actividad discursiva por parte de (E), así como su interés por que (L) continúe su relato.

b) **Estrategias y recursos comunicativos empleados al servicio de la cortesía valorizadora:**

En ambos casos, (E) emplea el adverbio de afirmación *sí*.

c) **Patrón interactivo:** Manifestación de contacto-Ø.

El relato de (L) se ve apoyado por las manifestaciones de contacto producidas por (E). En la línea (2), la manifestación de contacto se solapa con la intervención de (L), pero no genera alternancia de turno, sino que se trata de una intervención reactiva de paso. En la línea (4) no hay un solapamiento, pero la respuesta de (E) se produce inmediatamente después del apéndice modalizador *¿no?* con el que finaliza el enunciado anterior de (L), de una manera casi simultánea. En este caso, dado que (L) había pedido la corroboración de la atención de su interlocutora, podemos decir que (E) estaba obligada a participar en el discurso, aunque también la entonación ascendente del final de la intervención (1) anima a la participación de (E).

Idénticas a las de la muestra (79) son las funciones, recursos y patrón interactivo de las manifestaciones de contacto de la muestra (80), procedente de una conversación (S.65.A.1, Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 122-141) grabada en la casa particular de la interlocutora (A) –mujer mayor de 55 años, valenciana, con un nivel sociocultural medio, ama de casa, monolingüe–, quien conversa con la interlocutora (M) –mujer mayor de 55 años, valenciana, con un nivel sociocultural medio, ama de casa, monolingüe, vecina de (A)– sobre distintos aspectos de la vecindad:

(80) [S.65.A.1: 127]

1. A: mire/ mi sobrina– mi sobrina HA ESTAO↓ MI SOBRINA VIVÍA EN EL QUINTO↑
2. M: sí
3. A: y está diez años LUCHANDO↑// y ahora que se han hecho mayores↑
4. M: sí
5. A: los de– ahora le han dao permiso/ ahora lo han puesto

Las intervenciones de (M), en (2) y en (4), cumplen la única función de mostrar atención para facilitar el avance discursivo. También aquí podría decirse que la entonación final ascendente de las intervenciones (1) y (3) favorece la aparición de este tipo de actividad cortés, indirectamente requerida por la interlocutora. Para la expresión de las manifestaciones de contacto, (M) utiliza dos adverbios de afirmación.

#### 5.3.4.1 Recapitulación

En suma, las manifestaciones de contacto son respuestas colaborativas fáticas no argumentales, por lo que no añaden información al discurso, sino que expresan seguimiento de la actividad productiva de nuestro interlocutor, de manera que fortalecen su imagen de autonomía.

Podríamos calificarlas como intervenciones reactivas de paso, debido a que siempre aparecen como respuesta a una intervención de inicio y no provocan cambio de turno ni intervenciones reactivas, sino que constituyen un impulso de la continuidad y el

avance de la producción discursiva del otro. Por tanto, son intervenciones reactivas – reaccionan a lo dicho por otro– que no ocupan turno, ni lo pretenden.

Hemos observado diversas marcas en las intervenciones de inicio del otro, que favorecieron o empujaron al interlocutor a realizar la manifestación de contacto, en concreto, apéndices modalizadores e intervenciones ascendentes al final de los enunciados.

La mayor parte de las manifestaciones de contacto se solapan con la intervención del otro interlocutor, al igual que ocurre con muchas de las colaboraciones temáticas, manifestaciones de (des)acuerdo y ayudas a la producción formal de los enunciados. Como indica Briz (2005), siempre que este tipo de solapamientos se inserten en un contexto de colaboración discursiva, no de usurpación del turno de palabra, descrédito de la imagen del otro, interrupción abierta o apropiación de las ideas ajenas, el solapamiento no ha de interpretarse como un acto descortés. Sin embargo, existen opiniones diversas sobre los solapamientos, y algunos autores (Sacks *et al.*, 1974; Leech, 1983; Brown y Levinson, 1987; entre otros) los califican de agresivos y amenazantes, mientras que otros (Lakoff, 1990; Tannen, 1993, 1994; Holmes, 1995; Tzanne, 2001; etc.) han subrayado su posible función cortés, puesto que ponen de manifiesto la implicación e interés del interlocutor en la conversación, con lo que se expresa solidaridad con el otro.

Para que un solapamiento tenga un efecto cortés, han de cumplirse una serie de circunstancias, entre otras, que el contexto sea informal, como ocurre en las muestras analizadas, y que se hable sobre el mismo tema<sup>252</sup>. Sin embargo, conviene anotar que,

---

<sup>252</sup> Esta última condición no se cumple en el siguiente ejemplo del corpus, de manera que se genera una interrupción de la que el propio hablante es consciente, por lo que pide disculpas a su interlocutora:

(81) [Briz y grupo Val.Es.Co., 2002: 85]

1. L: en la parte de detrás↑// hay papel pin– papel papel es papel/ con unos dibujos de flores/  
hechos así color muy fuerte color– color rojo y queda superguay ese dibujo [mola cantidad]
2. E:<sup>15</sup> perdona perdona↓ perdona que te corte↓ sigue hablando§ [mira que (( ))]//
3. L: § no§
4. E: § noo/ digo que a ver dónde lo  
esperamos/ que está en Alacuás// en Mislata<sup>16</sup>/ que ya viene para acá

<sup>15</sup> E, que ha finalizado su conversación telefónica, se incorpora a la de L y G.

<sup>16</sup> Pueblos cercanos a Valencia.

aún así, se han observado importantes diferencias culturales sobre la tolerancia hacia las colaboraciones que se solapan con otras intervenciones (Fant, 1989; Tzanne, 2001; Bernal, 2007). En el caso de la cultura española, suele llamar la atención del hablante no nativo la alta transigencia metapragmática hacia los monólogos simultáneos, a los cuales no siempre se interpreta como interrupciones, sino como contribuciones naturales y necesarias en el intercambio verbal, puesto que reflejan el interés, el entendimiento o la empatía con el interlocutor. Por este motivo, Fant (1989: 258) propone diferenciar entre culturas “pisadoras” y culturas “dadoras” del turno de palabra:

[T]o set up a tentative distinction between “floor-taker” and “floor-giver” cultures: English and Scandinavian conversation patterns would belong to the latter category and Hispanic patterns to the former. In Hispanic conversations, it is simply not evident that the current speaker “elects” the next one (...). Rather, it appears to be the case that it is open to everyone who signals interest in participation in the conversation (something which seems to be normally carried out by gaze), to present his/her contribution as soon as a convenient opportunity is offered. (...) turn shifting, in Hispanic dialogues, very frequently proceeds in an “irregular” way, i.e. people interrupt one another (Fant, 1989: 258)<sup>253</sup>.

Fant (1989: 259) considera que hay diferentes explicaciones posibles a esta mayor tolerancia de la cultura hispánica hacia los solapamientos: 1) el mayor aprecio que los hispanos tienen de la autoafirmación; y 2) la importancia que los hablantes escandinavos atribuyen a la satisfacción de la imagen negativa brownlevisoniana. Consecuentemente, un hispanohablante puede interpretar la ausencia de participación del otro como una falta de interés por lo que está diciendo, mientras que el hablante escandinavo puede interpretar

---

Como puede observarse, (E) se percata de que su incorporación a la conversación ha sido demasiado brusca, puesto que irrumpe en medio de la intervención de (L). Por ello, se disculpa intensificadamente – utilizando el verbo *perdonar* tres veces en modo imperativo– y le concede, de nuevo, el turno de palabra a (L). No obstante, la reacción de (L) es positiva, ya que niega haber sentido que usurparan su turno y esta negación da licencia a que (E) exprese la idea que empezó en (2).

<sup>253</sup> [Establecer una distinción provisional entre culturas “pisadoras” y culturas “dadoras”: los patrones conversacionales ingleses y escandinavos pertenecerían a la última categoría, mientras que los patrones hispánicos pertenecerían a la primera. En las conversaciones hispánicas, sencillamente, no es evidente que el hablante elija al siguiente hablante (...). En todo caso, parece que la conversación está abierta a todo aquel que dé señales de interés en participar (algo que parece manifestarse normalmente al mirar fijamente al otro), hacer su contribución tan pronto como se le presente una oportunidad adecuada. (...) el cambio de turno, en los diálogos hispánicos, con mucha frecuencia se realiza de una forma “irregular”, por ejemplo, interrumpiéndose].

los solapamientos como una actitud agresiva que no respeta su espacio privado ni sus derechos. De ahí la importancia de que se enseñe a los alumnos de lenguas extranjeras cómo actuar y cómo interpretar este tipo de comportamientos comunicativos.

En la misma línea que Fant (1989), Tannen (1994: 63-64) distingue dos tipos de estilos comunicativos: los altamente comprometidos *–high involvement–* y los altamente considerados *–high considerateness–*: los primeros tienden a hablar antes de que el otro interlocutor haya terminado su enunciado, porque así manifiestan su interés y atienden a su necesidad de imagen de afiliación; por su parte, los hablantes con un estilo comunicativo altamente considerado interpretarán los solapamientos como interrupciones e, incluso, como intentos de dominación del discurso. Por este motivo, consideramos muy importante tener en cuenta la puntualización realizada por varios autores (Tannen, 1987, 1993; Murata, 1994; Cordisco, 2003; entre otros): el término *interrupción* resulta inadecuado para describir las actuaciones interaccionales afiliativas, puesto que lleva implícito el carácter descortés. Por esta razón, sería más adecuado hablar de *solapamiento*, dado que, como afirma Briz (2005: 70), se trata de intervenciones colaborativas que no tienen la intención de robar el turno, ni siquiera de interrumpir, sino de ir completando, reafirmando, valorando lo dicho por el interlocutor. De ahí su inclusión entre los actos corteses valorizadores. No obstante, hemos de tener en cuenta, tal y como señala Tannen (1993: 176), que un solapamiento puede llegar a convertirse en una interrupción cuando la comunicación se vuelve asimétrica, en el sentido de que una de las partes realice constantemente solapamientos, apoderándose del turno de palabra.

Esta distinción entre interrupción y solapamiento también es contemplada por otros autores, con distintas denominaciones, como Goldberg (1990: 890-893), quien habla de interrupciones orientadas hacia el poder *–power-oriented interruptions–* e interrupciones orientadas hacia la compenetración *–rapport-oriented interruptions–*: las primeras son caracterizadas como interrupciones groseras, descorteses, intrusivas e inapropiadas; las segundas, como expresiones de empatía, afecto, interés, implicación, esto es, como una colaboración con el discurso o una muestra de que ambos interlocutores persiguen las mismas metas comunicativas y comparten las mismas ideas. Estas

interrupciones orientadas hacia la compenetración pueden cumplir funciones como proveer al interrumpido de una retroalimentación, rellenar huecos informativos, cooperar con el tema discursivo, etc. Por tanto, hemos de calificarlas como una de las estrategias de las que se puede servir el hablante para la expresión de cortesía valorizadora indirecta, ya que, usadas de forma adecuada, sirven al refuerzo de la imagen del interlocutor: “rapport interruptions often strive to bolster the interruptee’s positive face” (Goldberg, 1990: 893)<sup>254</sup>.

En un sentido muy similar al de Goldberg (1990), Murata (1994) establece dos tipos de interrupciones: las *cooperativas* y las *intrusivas*. Estas últimas se dividen en interrupciones cambiadoras del tema, interrupciones tomadoras del turno e interrupciones manifestadoras de desacuerdo. Murata (1994: 388) advierte de que las interrupciones cooperativas pueden interpretarse negativamente si el interrumpido pertenece a una cultura en la que, más que la solidaridad, se valora la deferencia, la independencia y la preservación de un espacio propio.

En conclusión, las intervenciones colaborativas, ya sean solapadas o simplemente intercaladas en el discurso del otro, pueden cumplir funciones corteses dependiendo del contexto de más o menos coloquialidad y de la cultura a la que pertenezcan los hablantes, según los autores citados. En opinión de estos, en culturas de acercamiento, especialmente en los contextos familiares e informales, como los que estamos trabajando en esta investigación, tienden a interpretarse como contribuciones comunicativas apropiadas y hasta necesarias, que confirman los argumentos del otro, los completan o valoran. Sólo cuando estas intervenciones no se adecuen a las características de la situación comunicativa, supondrán un atentado a las reglas que regulan la alternancia de turnos en la conversación, y se considerarán descorteses.

Por tanto, habrá de atenderse al contexto en el que se desarrolle la comunicación y a la reacción que adopte la persona “interrumpida”, para considerar estas intervenciones como una manifestación de poder o de solidaridad por parte del interlocutor. Como indica Cordisco (2003: 152), todo dependerá, en suma, de si se desatiende o se coopera

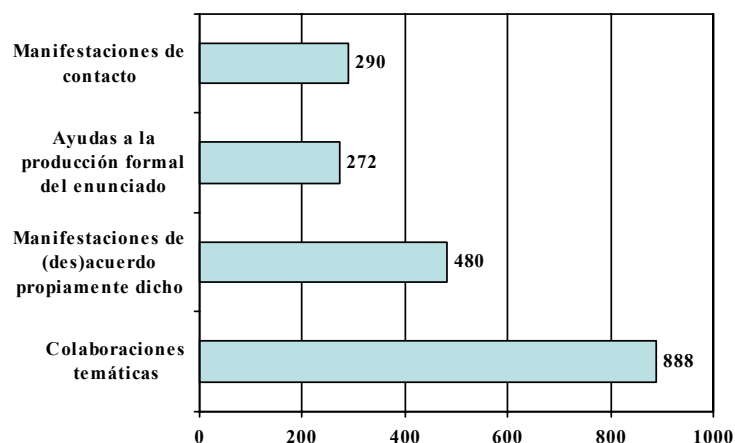
---

<sup>254</sup> [con frecuencia, las interrupciones orientadas hacia la compenetración se esfuerzan por realzar la imagen positiva del interrumpido].

con la imagen que el hablante al que se “interrumpe” está tratando de proyectar: armonizarán el clima socioemocional del encuentro cuando se identifiquen con el acuerdo o el acercamiento entre los participantes, y lo tensionarán en el caso contrario, cuando impliquen desacuerdo o alejamiento entre los mismos.

Hemos analizado diferentes formas de colaborar cortésmente con la actividad argumentativa y conversacional –colaboraciones temáticas, manifestaciones de (des)acuerdo propiamente dicho, colaboraciones con la producción formal del enunciado y manifestaciones de contacto–, pero todas ellas tienen en común tres rasgos: a) ayudan al avance discursivo; b) evidencian y generan contacto con el otro; y c) son valorizadoras, porque contribuyen al establecimiento de un clima de afiliación y de armonía conversacional, así como al refuerzo de las imágenes de los interlocutores.

Debido a que nuestro corpus está compuesto por conversaciones coloquiales y, en general, a los interlocutores les une una relación de confianza, las actividades corteses valorizadoras indirectas son una constante en cada secuencia dialógica, de manera que resultaría extremadamente complejo hacer un recuento exhaustivo del número de recurrencias de cada una de ellas. Por este motivo, hemos realizado un cálculo aproximativo, a partir de las recurrencias documentadas en cuatro conversaciones. En total, la frecuencia relativa registrada en el corpus, para cada una de estas actividades, es la siguiente: ochocientas ochenta y ocho colaboraciones temáticas, cuatrocientas ochenta muestras de (des)acuerdo propiamente dicho, doscientas setenta y dos ayudas a la producción formal del enunciado y doscientas noventa manifestaciones de contacto:

**Gráfico 74.** Frecuencia relativa de uso de actividades corteses valorizadoras indirectas

Como podemos comprobar, los interlocutores hacen un uso continuo de este tipo de comportamiento cortés, que ayuda al avance de la conversación y genera el refuerzo de la imagen de los hablantes, siendo especialmente significativa la elevada cifra de colaboraciones temáticas registradas.

## 5.4 RESUMEN Y VALORACIÓN

1. En este capítulo hemos procedido a realizar el análisis de corpus, clasificando las actividades corteses valorizadoras en directas e indirectas. La interpretación de los efectos corteses que cada una de ellas genera ha sido realizada en contexto, atendiendo a la ubicación del acto dentro de la secuencia discursiva y a la reacción del destinatario.

2. De entre todas las actividades corteses valorizadoras documentadas, los cumplidos fueron las más utilizadas por los informantes para el refuerzo directo de la imagen de autonomía o de afiliación de los interlocutores, pudiéndose establecer un amplio abanico de situaciones en las que resulta predecible su aparición, y cuya ausencia podría poner en peligro la imagen de los hablantes.



El elogio destacó objetos pertenecientes al destinatario, personas relacionadas con él –presentes o ausentes en la situación comunicativa–, actuaciones o cualidades suyas. Cuando se centra en el aspecto físico del otro o en las virtudes innatas de éste, es decir, en aquello que no es fruto del esfuerzo personal sino de su propia naturaleza humana, el cumplido tiende a recibir el nombre de piropo.

En ocasiones, el halago al otro fue utilizado estratégicamente para acometer otras funciones, como el rechazo de una autocrítica o la reparación de una situación que podría poner en peligro la armonía conversacional.

La mejor demostración del papel cortés valorizador desempeñado por los cumplidos es el tipo de reacción que generan en los destinatarios: frente a la aceptación plena de lo afirmado por el otro, los informantes prefirieron apostar por la máxima de modestia, para lo cual dejaron sin contestación los cumplidos y/o realizaron aportaciones temáticas con las que desviar el foco de atención. Se utilizaron también respuestas en las que se minimizaba el acuerdo, se devolvía la actividad cortés en búsqueda del equilibrio de imágenes o se rechazaba directamente merecer tales alabanzas. Este tipo de respuestas generó, con frecuencia, patrones interactivos que podríamos denominar “de insistencia cortés”, con los que se trata de alcanzar el asentimiento de la persona halagada.

Desde el punto de vista formal y discursivo, los cumplidos más ritualizados consistieron en intervenciones reactivas breves y sencillas, mientras que los cumplidos menos ritualizados constituyeron, sobre todo, intervenciones iniciativas, y extendieron su repertorio de recursos, la mayor parte de ellos intensificadores. Algunos cumplidos se formularon en la fase de inicio de una conversación, cuando se produjo el reencuentro entre los interlocutores; otros muchos tuvieron lugar en mitad de la secuencia dialógica; y los demás en la fase de despedida.

2. Las invitaciones y ofrecimientos constituyen el segundo tipo de actividad cortés valorizadora con mayor presencia en el corpus. Su intercambio es requerido en un

buen número de situaciones, por lo que presentan también un alto grado de ritualización.

Hemos hallado cuatro tipos de invitación diferentes en el corpus: agasajar al otro con regalos, instar cortésmente a alguien para que se una a un plan, realizar propuestas de actividades para desarrollar conjuntamente e invitar a pasar al interior de un domicilio. Todas ellas crean o refuerzan la alianza entre los miembros del grupo. Igual efecto producen los ofrecimientos, que se diferencian de las invitaciones en que es el ofertante el que se compromete a dar, hacer o decir algo, y no el destinatario. En los ofrecimientos documentados en el corpus, los hablantes persiguieron tres tipos de finalidad diferentes: compartir posesiones comunes, complacer al otro o ayudarle. Las diferencias entre unos ofrecimientos y otros estriban en que los primeros ofrecen una posesión común al grupo; los segundos, una posesión o, también, una cualidad del ofertante; y los terceros, implican la existencia de una situación problemática que el hablante trata de solventar con su oferta.

Se ha hecho referencia a la naturaleza híbrida de las invitaciones y ofrecimientos, desde el punto de vista de la teoría de los actos de habla, por compartir rasgos de dos categorías diferentes: los actos directivos y los comisivos. Atendiendo a las características de uno y otro grupo, hemos diferenciado entre ofrecimientos e invitaciones con un cariz más directivo, por reforzarse los enunciados con recursos como el modo imperativo, apéndices modalizadores, pronunciación marcada de alguno de sus constituyentes, etc.; y, por otro lado, ofrecimientos e invitaciones más acordes con los presupuestos de los actos comisivos, que utilizaron estructuras interrogativas, impersonales, condicionales o disyuntivas para convertir el acto en una especie de recomendación que no se sienta de forma impositiva por su destinatario. Las cifras registradas para uno y otro tipo son bastante similares: veintiuno comisivos y diecinueve directivos. Ello nos permite afirmar que, en la conversación coloquial, ser directos a la hora de formular una invitación o un ofrecimiento no es sinónimo de amenazar la imagen, puesto que los informantes no entendieron este tipo de actuación como una imposición, sino como una estrategia para persuadir al destinatario de la aceptación de su propio beneficio.

En el plano interactivo, invitaciones y ofrecimientos pueden generar distintos tipos de respuesta. Las convenciones sociales establecen que la respuesta más adecuada es la aceptación y el agradecimiento, pero de nuevo el tipo de género discursivo y registro que sirve de base para nuestra investigación nos enseña que ésta no es la única alternativa: un 25% fue aceptado –por medio de afirmaciones, alabanzas a lo ofrecido, aceptaciones no verbales, instrucciones sobre cómo servir lo ofrecido, etc.–, otro 25% fue rechazado, un 25% no recibió respuesta, y el 25% restante fue contestado con otro ofrecimiento o aceptado con reservas, es decir, respondido de una forma indefinida que no dejaba claro si se aceptaba o no lo ofrecido.

El rechazo al ofrecimiento produjo diversas ocasiones de negociación del acuerdo, lanzando nuevas ofertas o insistiendo en las ya formuladas. Algunos de los rechazos se atenuaron con justificaciones que explicaban la causa de la negativa o se suavizaron con comentarios expansivos que diluían el acuerdo, mientras que otros rechazos fueron más directos, especialmente si se realizaron tras algún rechazo previo.

Junto a los ofrecimientos suelen aparecer otras actividades corteses valorizadoras, como cumplidos que ponderan la calidad de lo ofrecido, muestras de interés por lo ofrecido, intercambios en los que el beneficiario rechaza la autocrítica que se hace el ofertante por no poder atenderle mejor, u otros movimientos de apoyo al ofrecimiento: preguntas para asegurarse de que lo ofrecido es de su agrado, argumentos a favor de la aceptación de la oferta, etc.

En definitiva, este tipo de actuación cortés es utilizada con asiduidad por los informantes del corpus y su uso valoriza la imagen de afiliación y de autonomía de ofertante y destinatario, generando, así, el estrechamiento de los lazos de afiliación con el otro.

3. Las pautas corteses de interacción social obligan a que con la llegada de un nuevo interlocutor al lugar en el que otros están entablando una conversación informal, o con la salida de uno de los interlocutores, se genere un intercambio de saludos y

despedidas con los que abrir o cerrar el canal comunicativo y reconocer al individuo que está generando un cambio en la situación de comunicación. Por tanto, esta actividad cortés valorizadora está fuertemente ritualizada, y no sólo en lo que concierne al tipo de situación comunicativa en el que se debe hacer uso de ella, sino también a las formas lingüísticas y a las estrategias empleadas por los hablantes: enunciados breves, fórmulas convencionales de salutación/despedita, entonación exclamativa, alargamientos vocálicos, etc.

El peligro para la armonía conversacional que puede entrañar la llegada inesperada o interruptora de un nuevo participante, tiende a subsanarse mediante preguntas que interrogan sobre la posibilidad de participar en la conversación, a veces innecesarias si uno de los miembros le ha invitado previamente a formar parte de ella. También entra en peligro la imagen cuando se decide abandonar el evento comunicativo, por lo que muchas de las secuencias de cierre se componen de varias fases en las que se exponen los motivos de la marcha, se espera la aceptación del ofrecimiento de cierre y se procede, entonces, al intercambio de despedidas.

Junto a los saludos suelen aparecer otras actividades corteses, como los cumplidos o piropos y las presentaciones entre aquellos interlocutores que no se conozcan; y junto a las despedidas, expresiones de buenos deseos, recuerdos para los familiares o personas cercanas al otro, búsqueda del acuerdo para volverse a ver de nuevo en el futuro, etc. Todo ello contribuye a armonizar la interacción y a conseguir la valorización de la imagen.

Hemos observado que no todos los saludos son contestados ni todas las despedidas respondidas por sus destinatarios; a veces, la contestación de uno o algunos de los interlocutores es suficiente para dar comienzo o fin al encuentro conversacional, sin que las relaciones interpersonales se vean perjudicadas por ello. Por otro lado, son más frecuentes los intercambios de saludos y despedidas asimétricos, esto es, los intercambios en los que no se utilizan las mismas fórmulas para el primer y para el segundo miembro del par adyacente.

4. El cuarto tipo de actividad cortés más frecuente en el corpus, que valoriza directamente la imagen de los interlocutores, son las manifestaciones de empatía. Con ellas se muestra identificación mental y afectiva del sujeto con el estado de ánimo del otro. Según sea ese estado de ánimo triste o alegre, distinguimos entre manifestaciones de júbilo y lamentaciones.

Discursivamente, tienden a ocupar posiciones reactivas, como respuesta a los acontecimientos positivos o negativos de los que nos hace partícipe el hablante, aunque también pueden funcionar como intervenciones iniciativas con las que el hablante expresa sus sentimientos por el contacto con el otro o por un tema ya conocido que afecta directamente al interlocutor. En algunos casos, el destinatario del acto contesta manifestando comunión de sentimientos, en otros, la manifestación de empatía simplemente sirve de impulso conversacional y se continúa con el diálogo sin que se produzca una respuesta expresa.

Para aumentar el afecto expresado por las manifestaciones de empatía, los hablantes recurren al uso estratégico de la intensificación, con vocativos afectivos que transmiten solidaridad y cercanía con el interlocutor, entonación marcada y/o exclamativa que pretende convencer de la veracidad de nuestros sentimientos, diminutivos con carácter afectivo, etc. Con la misma intención, las manifestaciones de empatía se combinan con otras actividades corteses o se refuerzan por movimientos de apoyo.

Según los recursos comunicativos empleados, hemos distinguido entre manifestaciones de empatía implícitas y explícitas, como hicieran Ferrer y Sánchez Lanza (2002) con las invitaciones, dependiendo de si se utilizan verbos, sustantivos, adjetivos o cualquier otro tipo de categoría gramatical con la que se exprese de forma evidente el sentimiento del hablante –*alegrarse, apenarse, contenta, triste*, etc.–.

Por último, atendiendo a las características sociológicas de los informantes, hemos notado un fuerte predominio de manifestaciones de empatía entre mujeres y

manifestaciones de empatía realizadas por hablantes con un nivel sociocultural medio hacia hablantes con un nivel sociocultural bajo.

5. Con una frecuencia mucho menor a la documentada para las actividades corteses valorizadoras anteriores, los informantes hicieron uso de expresiones de buenos deseos, los cuales cumplieron una clara función relacional de adhesión al grupo. Al desear algo positivo a alguien, podemos valorizar tanto su imagen de autonomía como su imagen de afiliación.

Las expresiones de buenos deseos aparecen en la comunicación muchas veces combinadas con otras actividades corteses, entre las que guarda una estrecha relación: cumplidos, felicitaciones, saludos, manifestaciones de empatía, etc. De hecho, los deseos se consideran un tipo especial de felicitación, y se diferencian de los cumplidos en que estos tienden a situarse en el tiempo presente, mientras que los deseos se proyectan hacia el futuro; y las manifestaciones de empatía se distinguen de la expresión de buenos deseos en que constituyen sólo una descripción del estado anímico del hablante, con el propósito de manifestarle solidaridad. Por último, ha de saberse que los saludos y las expresiones de buenos deseos estaban emparentados en su origen, aunque actualmente el saludo se usa, principalmente, como señal cortés de reconocimiento entre los interlocutores, sin contenido proposicional.

Pueden distinguirse tres tipos de expresiones de deseo diferentes, según la taxonomía establecida por Katsiki (2001): interactivos, situacionales y metadiscursivos. Ejemplos de los tres tipos han sido documentados en el corpus y, como pudimos comprobar, constituyen intervenciones iniciativas raras veces contestadas por sus destinatarios, pese a que no resulte raro imaginar expresiones de buenos deseos que formen pares adyacentes con la respuesta a los mismos en la conversación coloquial: agradecimientos, devoluciones simétricas y asimétricas del deseo, etc.

Lingüísticamente, los enunciados formaron oraciones con verbos en futuro simple que invocaban la intercesión de Dios para la consecución del beneficio del otro,

oraciones desiderativas o frases breves ritualizadas, algunas de ellas intensificadas con diferentes tipos de recursos, fundamentalmente prosódicos.

6. Los consejos corteses o recomendaciones son dictámenes que se dan en busca del beneficio ajeno, de ahí que los concibamos como actos corteses valorizadores, a pesar de que han sido varios los autores que han puesto de manifiesto su posible carácter amenazante, por suponer una intromisión en la capacidad de decisión del interlocutor y en su mundo privado. Pero como indica Bayraktaroglu (2001), la interpretación cortés o descortés del consejo va a depender, en buena medida, del tipo de cultura en el que nos situemos, y una cultura con tendencia al acercamiento, como la española, suele entender este tipo de actuación como una muestra de solidaridad, más que como una imposición.

Asimismo, la relación entre los interlocutores favorece o dificulta ciertas actuaciones comunicativas. En este caso, todos los consejos documentados en el corpus tuvieron lugar entre hablantes con una relación de confianza, de manera que se sobreentiende que sus juicios van a estar realmente encaminados hacia el bien del destinatario, animándole a la consecución del éxito, proporcionándole una información que pueda serle valiosa o evitando que actúe erróneamente.

Esta relación de confianza fue la razón por la cual ninguno de los consejos se emitió tras ser requeridos por el destinatario, sino que fueron formulados por la propia voluntad del hablante, para tratar de ayudar al interlocutor en la toma de una decisión en la que parece dudar, o asesorarle en asuntos complejos de los que le ha hecho partícipe previamente.

Por tanto, el consejo consigue el refuerzo de la imagen de afiliación de su destinatario, aunque también tiene repercusiones positivas en la imagen de autonomía propia, por ser una muestra de autoafirmación. Ello implica que la respuesta favorita tras un consejo sea la aceptación, y que los rechazos se atenúen mediante explicaciones o justificaciones.

Para persuadir al destinatario de la actividad cortés, se hizo uso de estrategias intensificadoras con las que magnificar la valía de lo aconsejado y apoyar las ideas expuestas en los consejos de otros interlocutores –imperativos, focalización del destinatario, manifestaciones de asombro, etc.–, así como de estrategias atenuadoras con las que evitar que la intervención se percibiera como un mandato y dejar un margen de actuación al destinatario –justificaciones, minimización del esfuerzo a invertir en la ejecución del consejo, preguntas previas al consejo para saber si está dispuesto a recibirlo, etc.–.

7. La valorización cortés indirecta recibe esta denominación por elevar la imagen del otro a través del apoyo a su discurso, de ahí el término *cortesía discursiva*, aportado por Bernal (2007) para referirse a este tipo de actividad cortés. Por sus características formales e interactivas, diferenciamos entre *manifestaciones de contacto*, *colaboraciones temáticas*, *manifestaciones de (des)acuerdo propiamente dicho* y *colaboraciones con la producción formal del enunciado*. Las primeras son respuestas mínimas que, generalmente, se sirven de recursos fáticos y se emiten de forma casi automática. No llegan a constituir un turno de habla ni a influir directamente sobre el discurso de nuestro interlocutor, pero sirven para señalar nuestro seguimiento del diálogo, dar retroalimentación positiva y colaborar con el avance de la conversación. Por su parte, las demás actividades cortesas valorizadoras indirectas engloban un amplio número de actuaciones más elaboradas que las anteriores y menos automatizadas, que no siempre reclaman el turno pero que sí tienen un mayor influjo en el devenir de la conversación.

8. Hemos denominado *colaboraciones temáticas* a ciertas actividades cortesas relacionadas con el tema de la conversación, tales como la búsqueda de asuntos que motiven al interlocutor, la aportación de ejemplos que ilustren sus argumentos o la ampliación de la información dada por él. Entre otros efectos, estas aportaciones ayudan a dinamizar la conversación y a cubrir silencios.

En el análisis de corpus, en concreto, hemos encontrado colaboraciones temáticas que cumplen tres tipos de función: animar la conversación con temas de



interés para los interlocutores, evidenciar interés por el discurso del otro y apoyar el discurso del otro.

En el plano discursivo, estas colaboraciones temáticas constituyeron intervenciones iniciativas, intervenciones reactivas o intervenciones reactivo-iniciativas, que generaron la continuidad del discurso, sin más, o provocaron respuestas por parte de sus destinatarios: contestaciones a las preguntas planteadas, muestras de acuerdo, etc. En los casos en los que no hubo una respuesta expresa, una prueba de la valoración positiva que tienen estas actividades es que, en algunas ocasiones, la intervención del otro se inicia con parte de la colaboración temática realizada en la intervención anterior.

Se utilizaron distintos tipos de estrategias comunicativas para formularlas: focalización, atenuación, intensificación, uso del humor con fines afiliadores, etc.

En una misma secuencia, hemos podido comprobar que tienden a combinarse varias actividades corteses valorizadoras indirectas: manifestaciones de contacto, ayudas a la compleción del enunciado, manifestaciones de (des)acuerdo propiamente dicho, etc.

Interlocutores a los que unen diferentes tipos de relación, de mayor y de menor confianza, emplearon colaboraciones temáticas en una amplia variedad de situaciones comunicativas, convirtiendo esta actividad en la de mayor presencia en todo el corpus, muy por encima del resto de las actividades corteses valorizadoras, tanto directas como indirectas.

9. Bajo la denominación *bromas afiliadoras* hemos analizado un tipo de colaboración temática que consigue crear afiliación entre los interlocutores, gracias al carácter armónico y divertido que imprime a la conversación.

En lugar de destacar la importancia del factor *poder* para el triunfo de la broma y la generación de efectos corteses, como hiciera Hernández López (2010), destacamos el papel del factor *complicidad* entre los interlocutores. Es esa complicidad la responsable

de la consolidación de la relación de camaradería entre los hablantes. Por este motivo, en la conversación coloquial las bromas son más frecuentes entre hablantes que comparten características sociológicas similares y que mantienen una relación de confianza.

La reacción prioritaria tras una broma es la aceptación, que puede manifestarse mediante la risa, la sonrisa, el acuerdo o la colaboración con la producción formal de los enunciados y con el tema en sí.

La originalidad del hablante, su agudeza mental, su capacidad de expresión y de captación de la atención del auditorio, serán fundamentales para alcanzar el éxito comunicativo. También lo será el sentido del humor de los presentes, puesto que una misma broma puede no ser interpretada de igual manera por interlocutores diferentes. En la búsqueda de ese éxito, hemos registrado recursos intensificadores de todo tipo: marcadores discursivos coloquiales que refuerzan los enunciados, repeticiones léxicas, estructuras sintácticas enfatizadoras, entonación suspendida/ascendente/exclamativa, pronunciación en un tono de voz más elevado o más bajo al empleado en el resto de la secuencia, alargamientos vocálicos, ironía, etc.

Los juegos de palabras y la ridiculización a terceros fueron los mecanismos más empleados para alcanzar la alianza con el otro. En referencia a las ridiculizaciones, pudieron centrarse en personas ajenas al grupo o en alguno de sus componentes. En este último caso, se observó la respuesta positiva del propio afectado, cuya contribución al diálogo repercutió en el logro de la valorización de la imagen, demostrando que esos comentarios negativos no se interpretaron como descortesés, sino como agradadores.

10. Enmarcamos en el grupo *manifestaciones de (des)acuerdo propiamente dicho* actividades corteses valorizadoras indirectas que se intercalan en la conversación coloquial para ir apoyando el discurso del interlocutor, aprobando sus argumentos y manifestando correspondencia de ideas. Este tipo de actuación refuerza la imagen de autonomía del otro como hablante con criterios propios y válidos, así como su imagen

de afiliación, puesto que en toda interacción se busca la aprobación por parte del interlocutor.

El apoyo al *alter* también es una función que cumplen otras actividades corteses, pero las manifestaciones de (des)acuerdo propiamente dicho se centran de manera especial en marcar esa proximidad de posturas entre los interlocutores, así como la disconformidad en el caso de las autocríticas. Para ello se realizaron intervenciones reactivas generalmente breves, constituidas por: a) adverbios de afirmación, de negación o de modo *–sí, ya, no, normal, claro, mejor–*, muchas veces combinados entre ellos y reduplicados; b) juicios valorativos positivos *–muy bien hecho, di que sí–*; y c) declaraciones expresas de la postura del hablante *–yo estoy de acuerdo contigo–*.

Además de la reduplicación y de la focalización del destinatario de la actividad cortés, se hizo uso de diferentes recursos intensificadores *–léxico-semánticos, fónicos, sintácticos–* con los que reforzar la manifestación de (des)acuerdo. Con esta misma finalidad, algunas manifestaciones de (des)acuerdo se acompañaron por movimientos de apoyo *–proargumentos, ratificaciones, exposición de intereses comunes, etc.–*.

En la mayor parte de los casos, los destinatarios de la actividad cortés no emitieron respuesta a la misma, sino que continuaron con su discurso, aunque también se documentaron situaciones en las que el hablante respondió a la intervención reactivoiniciativa con otra manifestación de acuerdo o con una aceptación con reservas en la cual se minimizaba el acuerdo, no para rechazarlo, sino para equilibrar los deseos de imagen, como ocurría en las aceptaciones con reservas de los cumplidos y piropos. Por último, las manifestaciones de desacuerdo tras un comentario negativo para el propio hablante recibieron como respuesta la aclaración, la insistencia en la autocrítica (vid. muestra 1), la muestra de inseguridad con las afirmaciones del otro (vid. muestra 9), la aceptación con restricciones (vid. muestra 14) o la continuidad del discurso sin contestación expresa.

11. Otra actividad cortés valorizadora indirecta consiste en ayudar a la compleción de los enunciados del otro: produciéndolos conjuntamente, adelantándose a

lo que intuimos que va a decir, recordando la palabra o concepto olvidado por el interlocutor, finalizando los enunciados en los que éste muestre duda, etc. De esta manera, favorecemos su imagen de afiliación y el dinamismo discursivo.

La colaboración puede surgir de forma espontánea, por el deseo de mostrar seguimiento del diálogo o conocimiento de lo que se está hablando, o puede ser demandada por la situación comunicativa, ya sea porque se haga expresa la petición de ayuda o porque el interlocutor observe ciertas marcas en el discurso –vacilaciones, silencios, oraciones truncadas, etc.– que denoten la necesidad de cooperación.

Esa cooperación puede generar respuestas, como ratificaciones o aclaraciones del mensaje que se quiere comunicar, así como la simple continuidad del discurso. En los casos en los que no hay una respuesta expresa, se aprecia la aceptación del hablante al retomar, en un número considerable de casos, la idea o parte de las ideas aportadas por el otro en su colaboración con la producción formal.

12. Finalmente, las manifestaciones de contacto son un tipo de actividad cortés valorizadora indirecta utilizada con mucha frecuencia en la conversación coloquial española, con la finalidad de mostrar interés y atención al interlocutor.

Por lo general, se sirven de recursos fáticos –*mm, sí, ya*, etc.– o de la repetición de parte del enunciado emitido anteriormente por el otro, como una forma de demostrar nuestro seguimiento del diálogo y comprensión de sus argumentos.

En el plano interactivo, hemos detectado un rasgo significativo, y es que muchas veces las manifestaciones de contacto aparecen tras ser requeridas de forma más o menos indirecta por el interlocutor, quien finaliza sus enunciados con entonación ascendente o con apéndices modalizadores que buscan la implicación conversacional del otro, la retrocanalización.

La emisión de manifestaciones de contacto no suele generar contestación, es decir, no implica cambio de turno ni produce respuesta explícita, sino que son sucedidas

por el avance del discurso. Por tanto, se trata de intervenciones reactivas –en ocasiones solapadas con el discurso del interlocutor– que se emiten de forma casi automática y que ayudan a la progresión armónica de la conversación.

13. En suma, hemos constatado en el corpus que la valorización cortés indirecta es una constante en la conversación coloquial española: el hablante siente la necesidad de participar continuamente en el diálogo, para favorecer su avance y ayudar al interlocutor. Incluso, éste puede demandar su colaboración en algún momento, con recursos como los apéndices modalizadores o la entonación final ascendente.

La alta frecuencia de uso de actividades corteses valorizadoras directas demuestra también la adecuación de este tipo de comportamiento discursivo al género conversacional y al registro informal, así como la predisposición de los hablantes españoles a la comunicación afiliadora, a la exteriorización de la solidaridad entre los interlocutores.

Ello nos permite concluir que un género discursivo como la conversación, caracterizado, entre otros rasgos, por el cooperativismo y la interlocución en presencia, favorece la profusión de muestras de solidaridad con el otro y de maniobras con las que establecer o consolidar la alianza. Por otro lado, esta profusión se ve afectada muy directamente por el registro coloquial empleado por los hablantes: la relación de igualdad social y funcional entre los interlocutores, la relación vivencial de proximidad, el marco de interacción familiar en el que se desarrolla la comunicación, la viveza y expresividad de la que hacen uso los hablantes, el tratamiento de temas generales o conocidos por todos los interlocutores, etc., propician e, incluso, aconsejan el intercambio de cortesía valorizadora.

## CONCLUSIONES

---

1. El objetivo fundamental que nos hemos propuesto con esta investigación ha sido profundizar en el estudio de un tipo de cortesía escasamente atendido hasta época reciente: la cortesía valorizadora, que no se centra en la protección o auxilio de la imagen, como lo hace la cortesía mitigadora, sino en su fomento. Nos interesaba conocer mejor cuáles son las manifestaciones de la cortesía valorizadora más frecuentes, sus principales funciones y medios de expresión lingüística y no lingüística, así como el tipo de funcionamiento interactivo de esta cortesía en la conversación coloquial española, habida cuenta de la preferencia de esta cultura, género discursivo y registro de habla por expresar cercanía, solidaridad con el otro, afiliación, alianza. Como indican varios autores (Blum-Kulka, 1997; Barros García y van Esch, 2006; Contreras Fernández, 2008; entre otros), la lengua forma parte de la cultura de un pueblo, en ella se reflejan los valores y rasgos de la mentalidad de éste. “De ahí que una conversación refleje los patrones y las normas sociales vigentes en cada comunidad lingüística, más aún cuando también los rasgos que definen a los interlocutores se encuentran determinados por la comunidad de habla a la que pertenecen” (Contreras Fernández, 2008: 642).

Para llevar a cabo nuestra investigación y cumplir con nuestro objetivo, se ha utilizado un corpus publicado en el año 2002 por Briz y grupo Val.Es.Co. El corpus

consta de diecinueve conversaciones coloquiales, con una duración total de cuatrocientos quince minutos de grabación, los cuales fueron suficientes para comprobar cómo se repiten las mismas funciones corteses valorizadoras, las mismas estrategias y recursos comunicativos, así como los mismos patrones de interacción y rasgos estructurales.

2. En el primer capítulo de este trabajo se realizó una reflexión sobre conceptos clave en el estudio de la cortesía, como el concepto de imagen y el concepto de rol. Asimismo, se diferenció entre la definición popular de la (des)cortesía y la noción utilizada en los estudios teóricos, repasando las distintas divisiones y subdivisiones de las que ha sido objeto la (des)cortesía comunicativa. En nuestra opinión –de forma muy similar a la opinión de autores como Haverkate (1994)–, ésta comporta tres grandes grupos de actos: actos descorteses, actos no corteses y actos corteses. Tanto los actos descorteses como los actos corteses pueden dividirse en otros grupos; en concreto, en los actos corteses diferenciamos entre mitigadores y valorizadores, dependiendo del tipo de trabajo que realicen con la imagen; estos actos corteses, a su vez, se dividen en directos o indirectos. Nuestro análisis se ha centrado en la descripción de los actos corteses valorizadores directos e indirectos documentados en el corpus.

3. Se ha hecho hincapié en la íntima relación e interpretación de lo que constituye un comportamiento comunicativo (des)cortés con la cultura en la que tenga lugar tal comportamiento o la cultura a la que pertenezcan los participantes en la conversación. De hecho, existen ciertas clasificaciones que, basándose en las preferencias sociales al usar el lenguaje, distinguen entre culturas de solidaridad (Scollon y Scollon, 1983; Haverkate, 2004) o camaradería (Lakoff, 1990) y culturas de distanciamiento o deferencia. La bibliografía general encuadra la cultura española dentro del primer grupo, lo cual explica el funcionamiento de la cortesía documentado en nuestro corpus, con una fuerte tendencia hacia la valoración cortés, de manera que una forma de mostrar y demostrar la pertenencia de la cultura española a la tipología de culturas de solidaridad o camaradería, es tomando como prototipo de la inmediatez el caso de la conversación cotidiana.

Como indica Piatti (2003b: 355-368), a pesar de que los orígenes de la sociedad española se asientan sobre un régimen fuertemente estamental, las distintas comunidades hispanohablantes han fomentado el empleo de un sistema de cortesía y un estilo de interacción de tipo positivo basado en la solidaridad que, insistimos, ha quedado demostrado en los resultados de nuestro estudio.

Por estos motivos, en el tercer capítulo de este trabajo hemos pretendido contextualizar la investigación sobre cortesía en español, tanto en el mundo hispánico, en general, como en la cultura española, en particular. Dado que nuestro corpus está compuesto por conversaciones entre hablantes españoles, hemos considerado oportuno destacar las principales características de la cultura española, utilizando el concepto de premisa cultural aportado por Bravo (1998c, 1999), y relacionando dicho concepto con su manifestación formal en la comunicación y sus efectos. Nuestra intención fundamental al incluir este capítulo ha sido convencer al lector de que la cultura española no es menos cortés que otras culturas, ni la conversación coloquial lo es con respecto a otros géneros y registros. La menor presencia de cortesía mitigadora no es sinónimo de un menor grado de cortesía, sino que debe atenderse a la mayor presencia de otras funciones corteses, en concreto, de las funciones relacionadas con la cortesía valorizadora, que apuesta por las muestras de proximidad y afiliación con el interlocutor. Como indicábamos anteriormente, este tipo de cortesía no ha sido estudiada detenidamente hasta época reciente, por lo que aún continúa vinculándose, en la mentalidad general, la cortesía con la atenuación. Nuestra investigación ha tratado de demostrar que la atenuación es sólo una de las posibilidades de ser cortés.

4. La revisión bibliográfica sobre el estado de los estudios cortesiológicos tuvo lugar en el segundo capítulo del trabajo. Partimos de las teorías clásicas desde las que se ha estudiado la cortesía, tratando de señalar sus puntos positivos y negativos, así como sus principales autores. De entre todas ellas, nos hemos detenido especialmente en la explicación de la teoría más destacada e influyente en todo el ámbito internacional, la aportación de Brown y Levinson ([1978] 1987), que entiende la cortesía como una estrategia de salvaguarda de la imagen del hablante. A partir de las críticas realizadas a esta teoría, hemos ido describiendo otros enfoques más actuales en el estudio de la



cortesía, destacando, fundamentalmente, las aportaciones que han considerado la existencia de una función cortés distinta a la de protección de la imagen propia, la función valorizadora, que no pretende evitar las amenazas comunicativas ni reparar los daños producidos a la imagen, sino producir actividades corteses que puedan conseguir el realce de la imagen, y no sólo de la imagen propia, sino también y ante todo de la imagen ajena. Son estas reflexiones las que nos han llevado a la necesidad de estudiar a fondo la valorización cortés de la imagen, para entender su funcionamiento y, por ende, el de la cortesía como instrumento de socialización en las interacciones orales informales entre españoles, describiendo sus principales rasgos definitorios.

5. En el capítulo cuarto hemos procedido a la fundamentación de los materiales y la metodología de trabajo utilizados, repasando algunos de los sistemas de recopilación de corpus más utilizados en cortesiología. Defendemos el uso de corpus orales basados en material real, por permitir estudiar el lenguaje natural y no una simple aproximación a las percepciones que los hablantes o investigadores tienen sobre el discurso. No obstante, subrayamos la valía de otros instrumentos de recolección de corpus distintos a las grabaciones, como un apoyo a la investigación científica. De hecho, en la primera etapa de nuestra investigación hicimos uso de un cuestionario distribuido entre hablantes de tres culturas diferentes –española, holandesa y británica–, como un primer acercamiento al fenómeno de la cortesía y su relación con la cultura. Este cuestionario nos permitió constatar las importantes diferencias que existen en la concepción de lo (des)cortés en cada sociedad, y los problemas que esas diferencias pueden ocasionar en la comunicación intercultural.

6. Dado que tanto la cultura de origen de los interlocutores como las características concretas de la situación comunicativa tienen un papel decisivo en la interpretación cortés de los enunciados, es imposible determinar si un acto de habla aislado produce efectos corteses. Necesitamos conocer el contexto comunicativo en el que el acto se inserta para poder darle una correcta interpretación y, por ello, hemos tratado de profundizar en el estudio de los actos de discurso, tomando en consideración las intervenciones anteriores y posteriores a la actividad cortés valorizadora, lo que hemos denominado patrón interactivo en el análisis.

7. El corpus ha sido analizado desde una perspectiva eminentemente pragmatolingüística, completada con la perspectiva del análisis sociopragmático, con el objetivo de obtener una visión más global del fenómeno cortés valorizador en la cultura española. Partiendo de este enfoque teórico-metodológico, se ha estudiado el corpus en tres fases: un análisis cualitativo general, un análisis cualitativo específico y un principio de análisis cuantitativo, ayudándonos de una base informática de almacenamiento de datos. Decimos un principio de análisis cuantitativo puesto que, fundamentalmente, hemos llevado a cabo un recuento de frecuencias, buscando establecer correlaciones que podrían estudiarse en futuras investigaciones.

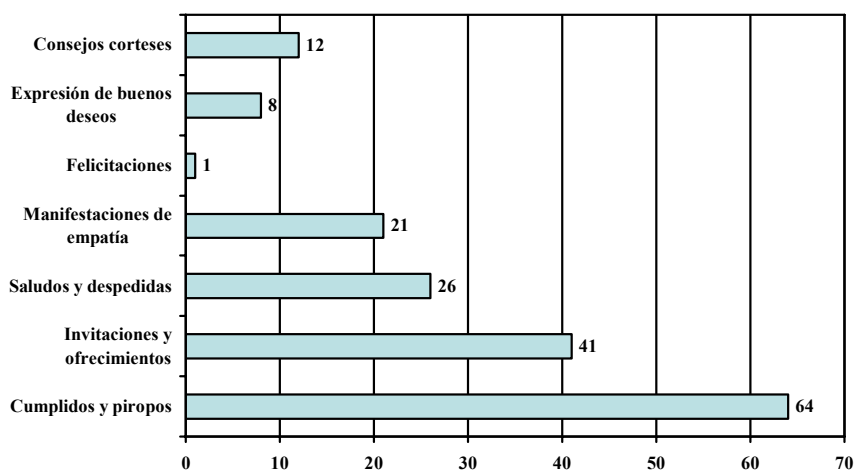
8. Para la sistematización de las muestras de cortesía valorizadora documentadas en el corpus, se ha ideado una taxonomía que diferencia dos grandes grupos, como señalábamos anteriormente: la valoración cortés directa y la valoración cortés indirecta. El análisis de corpus, realizado en el quinto capítulo, nos enseña que ambos grupos se manifiestan comunicativamente por medio de distintas actividades que cumplen una función principal: valorizar la imagen del interlocutor. Esa valoración de la imagen del otro puede y suele tener otros efectos perlocutivos, como la valoración de la imagen del propio hablante, el logro de los fines comunicativos, el desarrollo placentero del discurso y el fortalecimiento de la relación interpersonal.

8.a En la *valorización cortés directa*, hemos englobado las actividades comúnmente consideradas como *Face Flattering Acts* (FFAs), documentadas en nuestro corpus: cumplidos, piropos, ofrecimientos, invitaciones, saludos, despedidas, manifestaciones de empatía, expresiones de buenos deseos y felicitaciones. Se ha incluido también bajo este epígrafe la recomendación o consejo cortés, a pesar de que han sido varios los autores que han subrayado el carácter potencialmente amenazante de un acto de habla comisivo como el consejo. Sin embargo, el efecto perlocutivo que estos actos producen sobre la imagen de los interlocutores, al menos en un corpus de conversaciones coloquiales –y, sin duda, por ese rasgo coloquial–, puede circunscribirse de manera apropiada en el ámbito de la valoración cortés directa, siempre y cuando, se cumplan dos

circunstancias básicas, extensibles a cualquier acto de habla<sup>255</sup>: la adecuación a la situación comunicativa de coloquialidad y la interpretación cortés por parte del otro, que en nuestro caso es siempre de aceptación por obra u omisión.

En el gráfico (72) hemos ilustrado el número de actividades corteses valorizadoras analizadas en el capítulo quinto de este trabajo. Como se puede observar, predominan notoriamente los cumplidos y piropos, debido a la diversidad de estrategias, recursos y patrones de interacción documentados en el corpus para la formulación de este acto. Asimismo, los cumplidos constituyen la actividad cortés valorizadora directa más frecuente en el corpus, lo que nos permite concluir que, en situaciones de inmediatez, aumentan los comportamientos discursivos destinados a halagar al otro.

**Grafico 72.** Número de actividades corteses valorizadoras directas analizadas

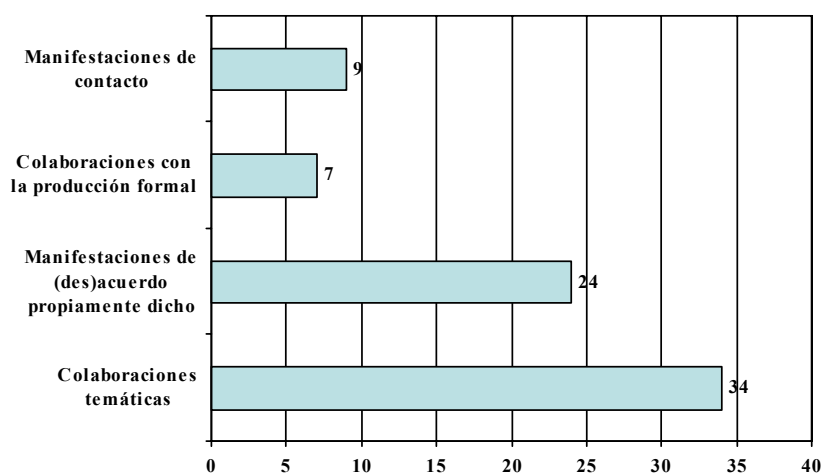


8.b Por su parte, hemos analizado e incluido bajo el epígrafe *valorización cortés indirecta* los cinco tipos de actividades relacionadas con la participación activa en el discurso del interlocutor observadas en el corpus: las colaboraciones temáticas –que incluyen bromas afiliadoras–, las manifestaciones de (des)acuerdo propiamente dicho, las colaboraciones con la producción formal del enunciado y las manifestaciones de contacto. Todas ellas muestran interés

<sup>255</sup> Incluidos los cumplidos, puesto que, repetimos, la cortesía no es una cualidad inherente al acto ilocutivo.

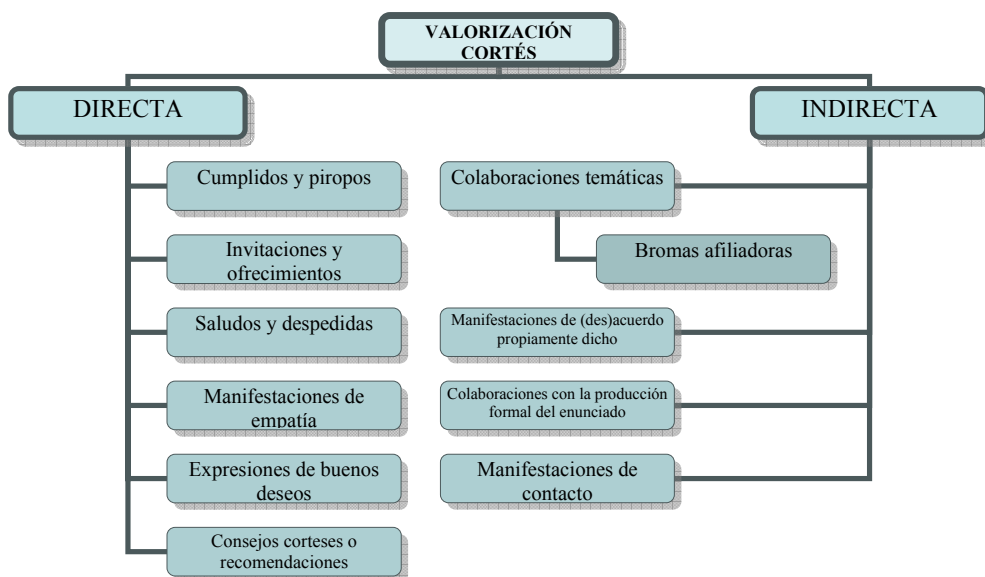
por el otro, valoran positivamente su presencia y participación en la conversación, resaltan la solidaridad y el compromiso con la interacción social, con el consiguiente beneficio para el fortalecimiento de la imagen. El gráfico (75) recoge también el número de actividades corteses valorizadoras indirectas analizadas, cuya proporción viene determinada por su frecuencia relativa de uso en el corpus y la variedad de funciones, tácticas, herramientas y características metadiscursivas.

**Gráfico 75.** *Número de actividades corteses valorizadoras indirectas analizadas*



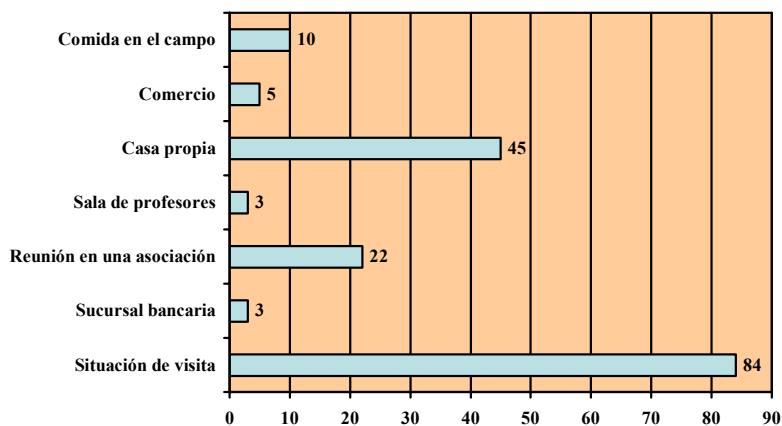
8.c Queda, pues, articulada en dos grandes grupos nuestra taxonomía de los actos corteses valorizadores: la valorización cortés directa y la valorización cortés indirecta. Mostramos en el diagrama (3) la distribución de todas sus distintas manifestaciones documentadas en el corpus, con la que no se cierra la nómina de posibles actos corteses valorizadores, puesto que únicamente reflejamos aquí aquellas actividades que han sido analizadas en nuestra investigación.

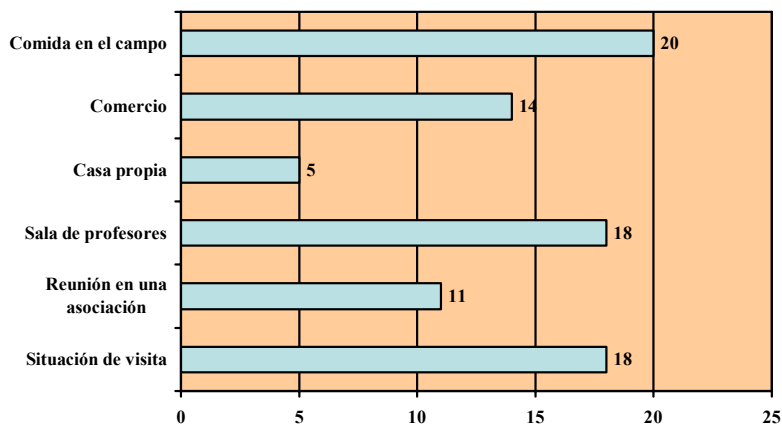
**Diagrama 3.** Taxonomía de los actos corteses valorizadores



9. Hemos de destacar que la valorización cortés directa comporta un mayor grado de ritualización que la valorización cortés indirecta, especialmente en lo que se refiere a convenciones con respecto a la situación en la que tiene lugar la comunicación, como puede verse en la comparativa entre los gráficos (81) y (82):

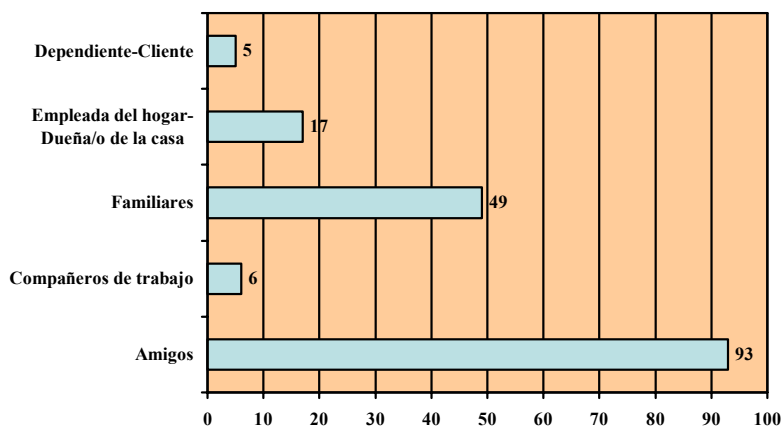
**Gráfico 76.** Contexto comunicativo: valorización cortés directa



**Gráfico 77.** Contexto comunicativo: valorización cortés indirecta

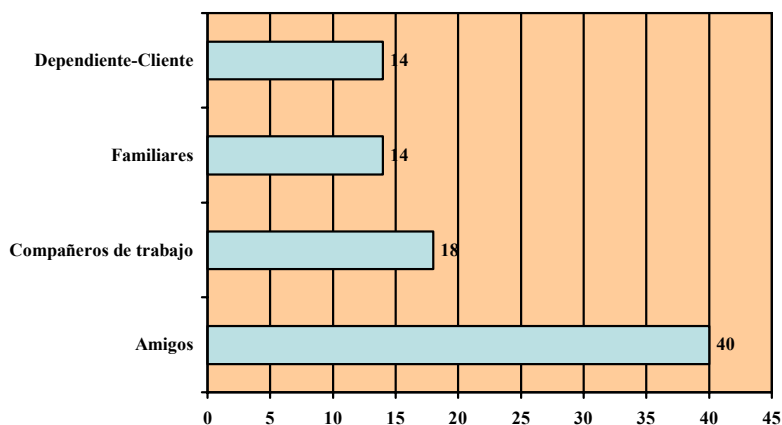
De todos los diferentes contextos registrados en el corpus, observamos que las situaciones de visita fueron, con diferencia, las más propicias para la aparición de cortesía valorizadora directa –principalmente por parte de los invitados hacia los anfitriones–, mientras que las muestras analizadas para ilustrar la valorización cortés indirecta tuvieron lugar en una mayor variedad de situaciones comunicativas.

10. Por otro lado, destacamos la influencia de la relación de proximidad y el contexto de coloquialidad en la producción de cortesía valorizadora, típicamente representados por relaciones de amistad o de familia, según muestran los gráficos:

**Gráfico 78.** Relación entre los interlocutores: valorización cortés directa

La relación de familia y de amistad determinó una alta frecuencia de actividades corteses valorizadoras directas e indirectas, siendo especialmente significativa la elevada cifra de intercambios entre amigos, probablemente justificable por el deseo de preservar la afiliación con el otro, una afiliación más frágil que la que puede existir entre miembros de una misma familia, entre los que la existencia de consanguinidad minimiza la necesidad de uso de la cortesía.

**Gráfico 77.** *Relación entre los interlocutores: valorización cortés indirecta*



11. En relación con las funciones corteses valorizadoras, teniendo en cuenta todas las actividades analizadas<sup>256</sup>, tanto las directas como las indirectas, comprobamos que la valorización de la imagen se puede alcanzar de muy distintas maneras: al halagar al otro, al invitarle o proponerle realizar actividades conjuntamente, al aceptarle en el grupo, al agasajarle, al ayudarle, al compartir posesiones con él, al reconocer su presencia en el encuentro conversacional, al mostrar júbilo/pesar por el bien/mal ajeno, al manifestar alegría por el contacto con el otro, al desear el bien común, al alentar al otro a la consecución de su beneficio, al proporcionarle una información que pueda serle útil, al evitar que actúe erróneamente, al animar la conversación, al apoyar o evidenciar interés por el discurso del otro, al manifestar acuerdo con él o desacuerdo cuando

<sup>256</sup> No negamos que la expresión de buenos deseos, los cumplidos, los saludos, etc., puedan desempeñar otras funciones no relacionadas con la cortesía valorizadora. Sólo destacamos aquí aquellas funciones documentadas en el corpus que sirven al refuerzo de la imagen de los interlocutores, que se formulan por medio de la realización de actividades como las aquí señaladas –expresión de buenos deseos, cumplidos, saludos, etc.–.

implique un perjuicio para su imagen y al ayudarle a la producción formal de los enunciados.

Todas estas funciones determinan categorías de cortesía valorizadora en un corpus de conversaciones coloquiales. Las distintas denominaciones que se han dado a los actos corteses valorizadores reflejan, en cierto sentido, esta pluralidad de actividades con las que se puede alcanzar el objetivo común de reforzar la imagen del interlocutor o de los interlocutores: *actos levantadores/aumentadores de la imagen*, *actos antiamenazantes*, *actos realzadores de la imagen*, *actos apoyadores de la imagen* y *actos halagadores de la imagen*<sup>257</sup>. Por ejemplo, mientras que un cumplido halaga la imagen, por lo que es un clásico ejemplo de FFA, un proargumento apoya la imagen, por lo que estaría mejor representado con la denominación FSA.

12. El fortalecimiento de la imagen del otro por medio de la actividad cortés valorizadora puede generar una situación comunicativa de desventaja para la imagen propia, algo que ha recibido el nombre de *interactional imbalance* ‘desequilibrio interaccional’ (Bayraktaroglu, 1991). Este hecho explica la frecuencia con que hemos observado, de acuerdo con la descripción de los patrones interactivos, que muchas de estas actividades de cortesía valorizadora no fueron respondidas por su destinatario (41’2%), fueron rechazadas (11’1%), aceptadas con reservas (14%) o devueltas (7’5%), como una forma de desatender cortésmente al refuerzo de la imagen, rectificar el desequilibrio o evitar que éste se prolongue. El 26% restante sí fueron aceptadas, pero en ningún caso apareció el agradecimiento como respuesta, como también comprobaba Hernández Flores (2002) en otro corpus de conversaciones coloquiales en español. En nuestra opinión, el agradecimiento se documentaría, con mayor probabilidad, en corpus donde se registren conversaciones u otro tipo de género discursivo en el que predomine el fin transaccional sobre el interpersonal, así como en conversaciones entre hablantes

<sup>257</sup> Recordamos sus denominaciones originales y los autores que las propusieron: *Face Boosting Acts* (FBAs) ‘actos levantadores/aumentadores de la imagen’ (Bayraktaroglu, 1991), *anti-FTAs* o *actes anti-menaçants* ‘actos antiamenazantes’ (Kerbrat-Orecchioni, 1992), *Face Enhancing Acts* (FEAs) ‘actos realzadores de la imagen’ (Sifianou, 1995; Terkourafi, 2005; Suzuki, 2007; Leech, 2007), *Face Supporting Acts* (FSAs) ‘actos apoyadores de la imagen’ (Sifianou, 1995; Kerbrat-Orecchioni, 1997) y *Face Flattering Acts* (FFAs) ‘actos halagadores de la imagen’ (Kerbrat-Orecchioni, 1997).



que no mantengan una relación de confianza y empleen registros formales o semiformales.

13. Expuestos los principios teóricos más relevantes para la comprensión del concepto de prioridad, predictibilidad lingüística o preferencia social, el análisis del corpus manejado en esta investigación nos ha permitido extraer ciertas conclusiones sobre la estrecha relación entre el uso que hace el hablante de la cortesía valorizadora y la reacción del destinatario de la misma. Repasando cada actividad cortés valorizadora documentada en el corpus, encontramos los siguientes posibles patrones interactivos:

13.a Cumplidos y piropos: cinco patrones de interacción: 1) cumplido<sup>258</sup>-aceptación; 2) cumplido-aceptación con reservas; 3) cumplido-rechazo; 4) cumplido-devolución del cumplido; y 5) cumplido-ausencia de respuesta. Ésta última fue, en nuestro corpus, la reacción más frecuente del destinatario de la actividad cortés, como una estrategia que hace prevalecer la máxima de modestia, en beneficio del equilibrio de imágenes. La segunda estrategia más profusamente documentada fue la aceptación con reservas, en la que vuelve a ponerse en alza la máxima de modestia, puesto que se responde al elogio con distintos mecanismos que tratan de minimizar el acuerdo con el otro, como a) reducir la apreciación cualitativa dentro de la misma escala semántica a través de su cambio por otra de tipo funcional; b) restringir temporalmente la valía de lo elogiado; c) transferir el mérito a otra persona o a circunstancias externas; d) justificar el mérito; e) formular un comentario expansivo y más bien neutro que diluye el acuerdo total; f) atribuir el elogio a una cualidad del emisor; g) emitir una autocritica o desvalorización del objeto elogiado; h) minimizar el acuerdo a través de una respuesta irónica; i) manifestar estupor; j) emitir una burla hacia el autor del elogio, es decir, un acto anticortés; k) manifestar contacto; y l) mostrar inseguridad sobre la veracidad del cumplido.

La aceptación plena –ratificaciones de lo expresado en el cumplido, manifestaciones de acuerdo propiamente dicho, ampliación de las cualidades positivas de lo valorado, risas afiliadoras, etc.– se documenta con una frecuencia

---

<sup>258</sup> Entiéndase cumplido como cumplido y piropo.

muy inferior a la aceptación con reservas, dado que, como indicábamos, los destinatarios de la actividad cortés muestran preferencia por la máxima de modestia, y violar esta máxima podría poner en peligro la imagen de los interlocutores; le siguen el rechazo del cumplido –manifestaciones de desacuerdo–, generalmente motivado por la misma razón aludida en la aceptación con reservas, y la devolución del elogio –cumplido-cumplido–, como estrategia, al igual que las anteriores, con la que equilibrar las necesidades de imagen de los interlocutores.

En ocasiones, tanto el rechazo como la aceptación con reservas constituyen un paso intermedio a la completa aceptación del elogio, generándose un patrón interactivo insistente cortés, también utilizado en algunas invitaciones y ofrecimientos.

13.b Invitaciones y proposiciones: hemos documentado dos tipos de patrón interactivo: a) invitación/proposición-rechazo; b) invitación-aceptación no verbal. Algunos de los rechazos se atenuaron mediante el uso de estrategias comunicativas como el humor, con el que se mitiga el posible efecto descortés del acto, o mediante justificaciones, circunloquios o explicaciones sobre el motivo por el cual no podían aceptarse. Como adelantábamos en 13.a, estas respuestas negativas tienden a generar la negociación por el acuerdo entre los interlocutores, creándose un patrón insistente cortés.

En cuanto a los patrones de interacción relativos a los ofrecimientos, presentan características muy similares a los documentados para los cumplidos: 1) ofrecimiento-aceptación; 2) ofrecimiento-aceptación con reservas; 3) ofrecimiento-rechazo; 4) ofrecimiento-devolución del ofrecimiento; y 5) ofrecimiento-ausencia de respuesta.

En este caso, la aceptación constituyó la respuesta preferida –siempre sin agradecer expresamente el ofrecimiento–, seguida muy de cerca por la ausencia de respuesta y por el rechazo. Estas dos últimas respuestas motivaron, por lo general, la insistencia del ofertante, reofreciendo el mismo beneficio –material/no material– o realizando una nueva oferta más atractiva o conveniente para el destinatario.

La aceptación con reservas hizo uso de estrategias como a) la atenuación del acuerdo, realizando restricciones con respecto a la cantidad que se acepta o el momento en que se aceptará la oferta; b) la proposición de ser el propio beneficiario el que se autoabastezca, es decir, el que se procure el beneficio, para evitar molestias al ofertante y, en consecuencia, equilibrar las necesidades de imagen; y c) la concesión de permiso para que el ofertante decida por sí mismo si debe aceptar o no el ofrecimiento.

Por último, algunos de los destinatarios de la actividad cortés respondieron al ofrecimiento con otro ofrecimiento, en ocasiones consistente en la proposición de que sea el propio ofertante el que disfrute de lo ofrecido.

13.c Saludos y despedidas: se han documentado tres tipos de patrón interactivo diferentes: 1) saludo/despedita-saludo/despedita simétrico; 2) saludo/despedita-saludo/despedita asimétrico; y 3) saludo/despedita-ausencia de respuesta. Esta última opción se observa con mayor frecuencia en el caso de los saludos, y tiene su explicación en la preferencia por pasar directamente a tratar algún tema conversacional, considerando innecesaria la fase de salutación inicial. No obstante, tiende a registrarse este tipo de comportamiento cuando participan más de dos interlocutores en la conversación, de manera que los pares adyacentes saludo-saludo generados por otros interlocutores, en la conversación coloquial, se consideran suficientes, y no es preciso que todos los hablantes respondan verbalmente al acto cortés. En cuanto a la formulación de pares adyacentes simétricos o asimétricos, no existe apenas diferencia en la frecuencia registrada para cada tipo.

13.d Manifestaciones de empatía: se han observado cuatro tipos de reacción diferentes por parte de los destinatarios de la actividad cortés: 1) manifestación de empatía-aceptación –expresada por medio de muestras de acuerdo, colaboraciones temáticas, etc.–; 2) manifestación de empatía-rechazo; 3) manifestación de empatía-manifestación de empatía; y 4) manifestación de empatía-ausencia de respuesta, opción que constituye, nuevamente, la respuesta más frecuente en el corpus. En este caso, la razón por la que el destinatario de la

manifestación de empatía opta por omitir una contestación a la misma, es porque no se considera realmente necesaria, ya que el acto cortés en sí constituye una intervención reactiva a la noticia dada por el hablante. Otro motivo que puede llevar a este comportamiento es, una vez más, optar por la máxima de modestia como estrategia con la que equilibrar las necesidades de imagen de todos los participantes en la conversación.

13.e Expresiones de buenos deseos: documentamos tres tipos de reacción en el destinatario de la actividad cortés: 1) expresión de buenos deseos-aceptación no verbal –ejecución del brindis–; 2) expresión de buenos deseos-manifestación de asombro por lo expresado en el deseo; y 3) expresión de buenos deseos-omisión de respuesta. No obstante, son pocos los deseos que hemos documentado en el corpus, por lo que es difícil establecer conclusiones generales sobre las características discursivas de este tipo de actividad cortés valorizadora.

13.f Consejos corteses o recomendaciones: se han observado tres tipos de respuesta por parte del destinatario del acto cortés: 1) consejo-aceptación; 2) consejo-rechazo justificado; y 3) consejo-omisión de respuesta.

La aceptación se intensificó en algunas ocasiones, con manifestaciones de interés por llevar a cabo lo aconsejado a la mayor brevedad posible o con argumentos a favor de la recomendación realizada. En cuanto a la omisión de respuesta, este comportamiento discursivo tiene su explicación en la emisión simultánea del consejo con otras intervenciones, de manera que la recomendación no es atendida por su destinatario, quien da prioridad a la contestación de la otra intervención solapada; o también puede deberse a la sucesión inmediata de varios consejos u otras aportaciones conversacionales, que conducen a que el destinatario no responda a cada uno de ellos, sino al último de los consejos.

13.g Colaboraciones temáticas –incluidas las bromas afiliadoras–: muchas de las colaboraciones temáticas no produjeron una respuesta expresa a las mismas, sino que contribuyeron “únicamente” al progreso distendido de la conversación;

otras, sin embargo, fueron respondidas por el destinatario de la actividad cortés o por otro de los participantes en la conversación, mediante puntualizaciones o aclaraciones, correcciones, manifestaciones de acuerdo, respuestas a las preguntas, discursos de autodefensa, colaboraciones con la producción formal del enunciado u otras colaboraciones temáticas. Por tanto, documentamos una amplia variedad de patrones interactivos, ordenados a continuación de mayor a menor frecuencia: 1) colaboración temática-omisión de respuesta; 2) colaboración temática (pregunta)-respuesta; 3) colaboración temática-colaboración temática; 4) colaboración temática-manifestación de acuerdo propiamente dicho; 5) colaboración temática-corrección/puntualización; y 6) colaboración temática-autodefensa.

13.h Manifestaciones de (des)acuerdo propiamente dicho: en el plano interactivo, los destinatarios de las manifestaciones de (des)acuerdo produjeron los siguientes tipos de contestación: 1) manifestación de (des)acuerdo-manifestación de acuerdo; 2) manifestación de (des)acuerdo-omisión de respuesta; y 3) manifestación de (des)acuerdo-aceptación con reservas.

Como observábamos en § 5.3.2.1, la mayor parte de las manifestaciones de acuerdo se intercalan en el discurso sin producir contestación expresa, sino como una ayuda al dinamismo conversacional. Con respecto a la aceptación con reservas, se trata de una estrategia de minimización del acuerdo por la que opta el destinatario de la valorización cortés, haciendo gala de la máxima de modestia, en la persecución del balance equitativo de las necesidades de imagen de los demás interlocutores.

13.i Colaboraciones con la producción formal del enunciado: la respuesta del interlocutor que recibe el apoyo en la producción formal del discurso, puede ser: 1) colaboración con la producción formal del enunciado-omisión de respuesta; 2) colaboración con la producción formal del enunciado-corrección –en caso de que el hablante se adelante al interlocutor y no transmita la idea deseada por éste–; y 3) colaboración con la producción formal del enunciado-ratificación, siendo ésta la contestación más habitual, ya se exprese verbalmente o mediante

la recuperación, en la siguiente intervención, de la información facilitada por el otro.

13.j Manifestaciones de contacto: por último, las manifestaciones de contacto no produjeron contestación expresa por parte del interlocutor valorizado, sino que sirvieron de ayuda e impulso a la continuidad de su discurso. Por tanto, el patrón interactivo de este tipo de actividad cortés es el siguiente: manifestación de contacto-omisión de respuesta.

14. En lo referente a los límites estructurales, hemos registrado un total de 51'7% actividades corteses que aparecieron aisladas, sin acompañar, modificar ni estar modificadas por otros actos o subactos; un 12'2% se duplicó o triplicó en un mismo turno de habla; un 30% se acompañó por movimientos de apoyo para reforzar su contenido ilocutivo y expresar, en consecuencia, un mayor grado de cortesía; un 3'75% se atenuó con justificaciones u otros tipos de movimientos que trataban de dar un margen de actuación al destinatario y resultar menos impositivos, esto es, que trataban de ayudar a la interpretación cortés de los mismos; y el 2'35% restante se refiere a actividades corteses valorizadoras subordinadas a otra actividad principal.

Vistas una a una cada actividad cortés valorizadora, desde el punto de vista del tipo de intervención discursiva y de sus características estructurales, estos fueron los resultados obtenidos:

14.a Cumplidos y piropos: fuerte predominio de cumplidos que funcionan como intervenciones reactivas y reactivo-iniciativas, tras comentarios realizados por el destinatario de la alabanza, peticiones de opinión, autocríticas, rechazos de un cumplido previo, etc. Por su parte, los cumplidos que actuaron como intervenciones iniciativas se documentan, principalmente, en la fase de inicio de la conversación con el interlocutor –elogiar cualidades, cambios de aspecto o posesiones del otro al iniciarse el contacto con él– o como estrategia discursiva para rellenar silencios conversacionales.

En lo referente a los límites estructurales de esta actividad cortés valorizadora, predominan los enunciados breves y aislados, seguidos por

cumplidos reforzados por movimientos de apoyo –manifestaciones de sorpresa y/o de admiración, muestras de afinidad y de conocimiento compartido, acuerdos explícitos, apelación a terceras personas para que den fe de la veracidad del cumplido, expresiones intensificadas de disentimiento, presentación del emisor como garante de lo dicho, sugerencias, etc.–, cumplidos duplicados y cumplidos subordinados a otra actividad cortés valorizadora –saludos–.

14.b Invitaciones y ofrecimientos: suelen constituir intervenciones iniciativas, aunque también se han documentado varias invitaciones/proposiciones y ofrecimientos reactivos, en respuesta a manifestaciones de interés del otro o a intervenciones donde éste expone problemas o necesidades.

Estructuralmente, las invitaciones a pasar adentro –al interior de una casa o habitación en la que están reunidos el resto de los participantes en la conversación– se duplicaron, mientras que las invitaciones a realizar actividades conjuntamente formaron enunciados aislados o se acompañaron por movimientos atenuadores, para ayudar a la interpretación no impositiva del acto. Por su parte, las propuestas y ofrecimientos estuvieron precedidas o sucedidas por movimientos de apoyo que buscaban la opinión y aceptación del destinatario: preguntas para asegurarse de que lo propuesto/ofrecido podría agradaarle, provocaciones y argumentos a favor de lo propuesto/ofrecido, recomendaciones, llamadas de atención para ganarse su atención, bromas, justificaciones, cumplidos, etc.

14.c Saludos y despedidas: constituyen intervenciones iniciativas e intervenciones reactivas necesarias en la fase de apertura y de cierre de la interacción comunicativa.

La fase de cierre implica una serie de riesgos para la imagen, que los informantes del corpus trataron de evitar mediante los denominados precierres, esto es, intervenciones en las que se anuncia la salida del interlocutor, se explican los motivos de la marcha, se establecen acuerdos para reencontrarse con el otro y se permite el intercambio de las últimas intervenciones y de las

fórmulas de despedida que darán por concluida la conversación. En suma, hemos documentado que la fase de cierre se compone de cuatro etapas (Schegloff y Sacks, 1973): 1) precierre; 2) aceptación del ofrecimiento de cierre; 3) intercambio de despedidas; y 4) despedida y cierre final.

Tanto las despedidas como los saludos pudieron constituir intervenciones formadas por un solo acto –el saludo/la despedida–, dos actos –doble saludo/despedida– o estar reforzadas por movimientos de apoyo o subactos: promesas, cumplidos, invitaciones, etc. La duplicación del saludo/despedida pudo tener lugar en un mismo turno de habla o en turnos diferentes. Este comportamiento discursivo, junto con el uso de movimientos de apoyo, busca intensificar el efecto cortés valorizador del acto.

En la fase de inicio de la conversación, una vez intercambiados los saludos, observamos que los interlocutores recurren a temas conversacionales que puedan interesar al recién llegado o le informan sobre el tema que se estaba tratando con anterioridad a su llegada.

14.d Manifestaciones de empatía: existen dos posibilidades para las manifestaciones de empatía: 1) constituir intervenciones iniciativas espontáneas que constituyen el precierre de una conversación o intervenciones iniciativas que tienen lugar en el discurso en el momento en el que el hablante recuerda el feliz/triste suceso acaecido al interlocutor, formulándose de forma previa, incluso, al saludo, o inmediatamente después de éste; 2) constituir intervenciones reactivas o intervenciones reactivo-iniciativas emitidas inmediatamente después de que algún interlocutor comunique o recuerde la feliz/triste noticia.

Las manifestaciones de empatía pueden constituir enunciados independientes o reforzados por movimientos de apoyo, así como subordinarse a otros enunciados –felicitaciones, cumplidos, etc.–, a los que precede o sucede para intensificarlos.

14.e Expresiones de buenos deseos: intervenciones iniciativas por las que opta libremente el hablante para reforzar la afiliación con el otro o intervenciones reactivo-iniciativas que surgen como respuesta a la exposición de los proyectos



del interlocutor, para augurarle el éxito en sus empresas. Dichas intervenciones constituyeron actos independientes, en ocasiones reforzados por reduplicación o por el apoyo de subactos.

14.f Consejos corteses o recomendaciones: pueden consistir en intervenciones iniciativas, intervenciones reactivas o intervenciones reactivo-iniciativas, con un predominio indiscutible de esta última modalidad, puesto que la formulación del consejo surge como contestación a las inquietudes del interlocutor expresadas durante la conversación, y tienden a generar una respuesta en el destinatario del acto cortés valorizador.

En cuanto a los límites estructurales de los consejos, junto a los casos en los que aparece el acto cortés valorizador de forma aislada, son frecuentes también los refuerzos mediante movimientos de apoyo y el uso de movimientos de atenuación que ayudan a la interpretación cortés del mismo. Se ha documentado también la subordinación del consejo a otros actos, como los ofrecimientos, con el objetivo de favorecer la aceptación de los mismos.

14.g Colaboraciones temáticas: han sido registradas colaboraciones temáticas que constituyen intervenciones iniciativas por las que opta el hablante para tratar temas que puedan interesar al otro, preguntas con las que hacerle participar en la conversación o bromas afiliadoras con las que animar el diálogo; otras colaboraciones temáticas aparecen como intervenciones reactivas que apoyan las opiniones o argumentaciones del otro o muestran interés por las mismas, pero no generan otra respuesta en el destinatario que el avance armónico del discurso; y otras colaboraciones temáticas constituyen intervenciones reactivo-iniciativas que sí requieren o producen una reacción, como la contestación de las preguntas formuladas, la manifestación de acuerdo con la aportación realizada, etc.

Los límites estructurales de las colaboraciones temáticas nos muestran un fuerte predominio de enunciados breves aislados, seguidos, muy de lejos, por la duplicación de la actividad cortés y por el uso de movimientos de apoyo o la combinación con otras actividades corteses, como colaboraciones con la compleción del enunciado. La brevedad de este tipo de actividad cortés

valorizadora responde al deseo de no ocupar un excesivo tiempo conversacional, que podría interpretarse como un robo del turno y entorpecer el progreso del discurso.

14.h Manifestaciones de (des)acuerdo propiamente dicho: se ha registrado la misma frecuencia de manifestaciones de (des)acuerdo que constituyen intervenciones reactivas e intervenciones reactivo-iniciativas. Muchas de ellas forman parte de intervenciones en las que tienen lugar varios enunciados corteses valorizadores –cumplidos, colaboraciones temáticas, etc.–, y la gran mayoría hace uso de la estrategia léxica de la repetición, con la que maximizar el efecto cortés valorizador.

14.i Colaboraciones con la producción formal del enunciado: todas ellas son intervenciones reactivas o reactivo-iniciativas que constituyen enunciados independientes, sin reforzarse/atenuarse por subactos ni subordinarse o acompañar a otras actividades corteses valorizadoras.

14.j Manifestaciones de contacto: intervenciones reactivas muy breves y autónomas.

En suma, con esta descripción hemos pretendido avanzar en la investigación que va más allá de los límites marcados por los enunciados, reflexionando sobre el comportamiento de la cortesía en la interacción social, la posición en el discurso que suelen ocupar las actividades corteses valorizadoras y su composición interna. En líneas generales, la valorización cortés directa comporta una mayor variedad de posibilidades discursivas: pueden consistir tanto en intervenciones iniciativas como en intervenciones reactivas e intervenciones reactivo-iniciativas, y estar formadas por un solo enunciado, enunciados reduplicados o enunciados acompañados por movimientos que apoyan la concepción cortés del acto. Por el otro lado, la valorización cortés indirecta se manifiesta principalmente por medio de enunciados aislados que constituyen intervenciones reactivas y reactivo-iniciativas.

15. Centrándonos en la forma de expresión de la cortesía valorizadora, hemos observado que los informantes optaron por la formulación indirecta del acto en un 57% de los casos, frente a la formulación directa, con un 43%. En cuanto a las estrategias y recursos lingüísticos y no lingüísticos empleados, han sido documentadas en el corpus estrategias de comunicación como la focalización del destinatario del acto, la comparación con una tercera persona –de cuyo resultado se beneficia el interlocutor–, el humor como reforzador de la alianza con el otro, la atenuación –en las invitaciones, ofrecimientos y consejos corteses, para favorecer su interpretación cortés, así como la minimización de las cualidades y acciones del propio hablante y la minimización de las cualidades negativas del interlocutor o de cuestiones que le afecten (*Parece que tiene mala cara*), para equilibrar las necesidades de imagen– y, por encima de todas ellas, destaca el uso de la intensificación.

Pese a que los distintos recursos lingüísticos y no lingüísticos utilizados han sido comentados en cada epígrafe del análisis, resumimos aquí los mecanismos más representativos en la expresión de cortesía valorizadora. En el ámbito de los recursos lingüísticos, cabe destacar:

15.a En el nivel léxico-semántico:

15.a.1 El uso de léxico que, de por sí, conlleva una carga positiva, valorizadora: *bonito, mono, gracioso, original, moderno, elegante, precioso, majo, bueno, bonico, monada*, etc.

15.a.2 Indicadores de sorpresa, admiración, pesar, etc., por asuntos relacionados con al interlocutor o con su relato: *ay, anda, ostras, collins, caramba, oy, ah, joder, hostias, hija mía, ¡buá!, vaya*, etc.

Algunos de estos indicadores constituyen lo que Ruiz Gurillo (2000: 175-176) denomina enunciados fraseológicos y, dentro de los mismos, fórmulas rutinarias psicosociales: a) para mostrar acuerdo: *di que sí, por supuesto, ¡no veas!*; b) para expresar admiración, alegría o sorpresa: *¡vaya tela!, ¡madre mía!, ¡no veas!, hija mía, ¡qué caramba!*, etc. Otros forman metáforas de la vida cotidiana: *Como buscar una aguja en un pajar es eso*.

15.a.3 Lexemas intensificados, porque entre sus rasgos se incluye el sema [+intensidad] (Briz, 1996b: 61): *montón, puro, demasiado*, etc.

15.a.4 Vocativos que captan la atención del oyente y/o refuerzan la aserción: *tío, hombre, fíjate, ye, nano, macho, hija*, imperativos sensoriales –*mira, oye*–, nombre propio del destinatario de la actividad cortés, pronombres personales, etc. Por ejemplo, en el siguiente ofrecimiento se busca captar la atención de los presentes con el primer vocativo, y reforzar el acto ilocutivo con el vocativo final: *¡Ye! Acabaros la Coca-Cola tíos.*

15.a.5 Uso de interrogaciones exclamativas e interrogaciones retóricas con fines intensificadores.

15.a.6 El humor y la ironía fueron utilizados como recursos intensificadores de varias actividades corteses valorizadoras, como las colaboraciones temáticas: *Sí porque si tú le dices Saturno y él se levanta de Hércules y te pega un sopapo.*

15.a.7 Repeticiones: uno de los recursos léxicos más utilizado en el corpus es la repetición, consistente en reproducir segmentos discursivos idénticos o parecidos, dos o más veces, en una misma secuencia dialógica. Bernal (2006a) propone un análisis sociopragmático detallado de la repetición en la conversación coloquial española, tratando de dilucidar las funciones que ejerce y los efectos sociales que provoca. De entre las distintas funciones y macrofunciones destacadas por la autora (Bernal, 2006a: 60), nos interesa destacar aquéllas que han cumplido fines corteses valorizadores en el corpus: por ejemplo, dentro de las funciones cognitivas, la recuperación de información emitida previamente por el interlocutor supuso, en algunas muestras analizadas, una ratificación del papel de éste como hablante –A: *Que te lo tasen bien*, B: *Que te lo tasen en un sitio que sea de eso*–; entre las funciones de lematización, la actualización de un tema propuesto por otro hablante, valoriza su imagen de autonomía –es decir, cortesía valorizadora indirecta–; entre las funciones regulativas, la coparticipación con la producción de los enunciados y la retroalimentación positiva, constituyen también una actividad cortés valorizadora indirecta, así como, entre las funciones ilocutivas, manifestar acuerdo con la postura del otro o desacuerdo tras una autocrítica; entre las funciones actitudinales/emocionales, el halago al otro y las manifestaciones de empatía son una forma de valorización cortés directa; y, finalmente, en el ámbito

de las funciones interpersonales, todas aquellas repeticiones que ayudan a expresar solidaridad grupal, suponen un refuerzo directo de la afiliación entre los interlocutores.

Siguiendo también a Bernal (2006a), distinguimos dos clases de repetición léxica en el corpus:

a) La autorrepetición: el hablante repite sus propias palabras como estrategia discursiva enfática con la que pretende insistir en la importancia de una información o punto de vista emitido en una fase anterior de la conversación. Hemos documentado su uso en varias de las actividades corteses valorizadoras analizadas: cumplidos –*Es muy bonita, la tela es muy bonita*–, manifestaciones de acuerdo –*Muy bien hecho, muy bien hecho./ Sí, sí, sí, sí, claro, claro*–, saludos –*Hasta luego, hasta luego*–, etc.

b) La alorrepetición<sup>259</sup>: estrategia discursiva que consiste en repetir las palabras del otro. Pese a que puede desempeñar diversas funciones conversacionales, tanto corteses como descorteses –por ejemplo, son descorteses las correcciones que resaltan la confrontación con lo dicho por el otro–, subrayamos el uso de la alorrepetición como estrategia cortés valorizadora observable, con mucha frecuencia, en las manifestaciones de acuerdo propiamente dicho –L: *Gastritis*; E: *Eso, gastritis*– y en las colaboraciones con la producción formal del enunciado, donde el destinatario de la actividad cortés inicia su intervención con las palabras o expresiones aportadas por el otro. En este sentido, también Bernal (2006a) observa que la función más destacada de la alorrepetición en la conversación española es la expresión de conformidad total con un punto de vista formulado por el interlocutor. De esta manera se refuerza la imagen de afiliación del oyente, puesto que produce el efecto perlocutivo de que la opinión emitida por él no podría haber sido expresada de una mejor manera.

Hemos documentado en el corpus ejemplos de alorrepetición en otras actividades corteses valorizadoras, como las bromas afiliadoras, los cumplidos, etc. Como indica Haverkate (2003: 63, 2004: 58), la alta frecuencia de uso de alorrepeticiones en español es representativa de una cultura en la que se atribuye

---

<sup>259</sup> Llamada *heterorrepetición* por Cortés Rodríguez y Camacho Adarve (2005: 171).

un valor primordial a la cortesía valorizadora, que hace uso de esta estrategia discursiva para identificarse con la persona del interlocutor, priorizando, pues, la proximidad interpersonal.

15.b En el nivel morfológico:

15.b.1 Abunda el uso de cuantificadores, sintagmas especificativos, prefijos y sufijos que intensifican interna o externamente los enunciados, así como de sufijos diminutivos con valor apreciativo.

15.b.2 Empleo de tiempos verbales que contribuyen a la interpretación cortés de los enunciados. Destacamos el uso de oraciones exhortativas que maximizan la fuerza de ofrecimientos y propuestas, buscando la aceptación del destinatario y, consecuentemente, su beneficio: *Toma valientas./ Cómete esto más bien./ Cómete un yogur./ Hay que ver una película de vídeo.* Con la intención de evitar una interpretación impositiva de estas mismas actividades corteses valorizadoras, por su carácter de actos de habla comisivos y directivos, en otros casos se hizo uso de estructuras condicionales que establecen circunstancias según las cuales lo ofrecido/propuesto podría llevarse a cabo, y denotan un punto de referencia separado del momento del acto de habla, de manera que ofrecen al oyente la posibilidad de llenar esa distancia con una reacción disidente, sin correr el riesgo de amenazar su imagen de afiliación (Haverkate, 1994: 145), ayudando así a la interpretación cortés valorizadora del acto: *Si quieres te cuento un poco la carga y te haces una idea.* Otra estrategia documentada para la formulación de invitaciones, ofrecimientos y propuestas consiste en la impersonalización de la actividad cortés y en el uso del pretérito imperfecto de indicativo: *¿Alguien quiere más beber?/ Esta tarde se podía ver una película de vídeo.* Como indica Briz (1998: 88-89), en multitud de ocasiones los tiempos verbales expresan algo más que valores temporales. En el caso del pretérito imperfecto de indicativo, su uso en la formulación de invitaciones y ofrecimientos responde a una conversión de la expresión temporal en expresión de modalización de deseo y de cortesía valorizadora.

15.b.4 Uso de pronombres personales enclíticos que intensifican la manifestación de empatía con el otro, el afecto expresado en la actividad cortés

valorizadora, como ejemplificamos con el siguiente consejo cortés, procedente de la muestra (58), referido a la necesidad de que su nieta continúe haciendo prácticas con el coche para poder aprobar el carné de conducir: *Si lo que tienes que hacer es no dejártelo.*

15.c En el nivel sintáctico:

15.c.1 Empleo de diversos tipos de *conectores pragmáticos*, siguiendo la definición de Briz (1998: 165-166), que expresan la actitud del hablante ante sus enunciados –*marcadores interactivos* en la terminología de Cortés Rodríguez y Camacho Adarve (2005)–. Algunos ejemplos de conectores documentados en el corpus son *claro, ya, pues sí, eso sí (que), seguro que*, etc.: *Seguro que te has tirado por lo menos media hora delante del espejo poniéndote guapa hoy./ Pues sí, pues sí.* Muchos de estos marcadores tratan de obtener intervenciones prioritarias, como el acuerdo.

15.c.2 Apéndices modalizadores que involucran a los receptores de la actividad cortés y refuerzan los enunciados: *¿eh?, ¿o no?, ¿a que sí?, ¿no?, ¿sí?*. Por ejemplo, en la siguiente manifestación de empatía: *¡Qué tranquila! ¿Eh?*

En ocasiones, este tipo de apéndices cumple otras funciones no intensificadoras, como la búsqueda de la implicación del otro, la captación de su interés y la facilitación del intercambio de turnos.

15.c.3 Topicalizaciones y dislocaciones: subrayamos los casos en los que esta ordenación estuvo motivada por fines corteses valorizadores, como en los de cumplidos formados por oraciones copulativas que se inician por el atributo, en lugar de por el sujeto –*Muy bonita es la tela*–, destacando la cualidad apreciada de la posesión del destinatario del elogio.

15.c.4 Uso estratégico de la deixis personal:

a) Para generalizar las experiencias y conclusiones que apoyan lo dicho por el otro: *eso no hay quien lo aguante.*

b) Para focalizar al destinatario de la actividad cortés: *tú preséntate que no te cuesta nada.* En este sentido, hemos de destacar también el frecuente uso de vocativos, ya indicados en la descripción de los recursos léxicos, como una

constante en los enunciados corteses valorizadores, con el objetivo de focalizar al destinatario de la valoración cortés y ayudar al éxito comunicativo.

c) Para manifestar explícitamente la postura propia, a favor del otro: *di que sí oye, yo estoy de acuerdo contigo*.

d) Para autoatribuirse una mayor autoridad y, de esta manera, conseguir el éxito de la actividad cortés; es decir, el hablante destaca su papel como sujeto autónomo, puesto que conviene –entendida esta conveniencia de forma cortés, es decir, como una búsqueda del beneficio ajeno– subrayar la presencia explícita del *yo*, especialmente cuando se trata de disuadir al otro, como pudimos ver en algunos cumplidos, donde el hablante se autoatribuía una mayor autoridad que le autorizaba a afirmar que el interlocutor era más inteligente que otra persona concreta –*Porque tú no lo conoces pero yo que lo conozco*– o que el interlocutor es muy bueno haciendo su trabajo –*A mí me ha dado clases y lo hace muy bien*–.

e) Con fines afectivos, de inclusión del otro. En este último sentido, hemos observado en el corpus casos en los que el empleo de la primera persona del plural sirvió como estrategia para crear afiliación o, como señalaba Haverkate (1994: 135), para establecer o mantener una relación solidaria, por aludir al mundo compartido, como en la muestra (60): A: *Este miércoles tenemos un partido bueno en la tele ¿no?* B: *A ver si machacamos al Madrid*. En un intento de personalizar la situación de habla, los interlocutores se incluyen a sí mismos y a los demás participantes en la conversación, es decir, generalizan la experiencia e inmiscuyen al locutor de una forma personal y afectiva.

15.c.5 Series enumerativas que intensifican las buenas cualidades del otro, tratan de persuadirle en la consecución de su propio beneficio, de animarle, de intensificar el desacuerdo, etc.: *Tienes suerte, tienes un trabajo que te gusta, tienes un marido y unos hijos, tienes suerte, tienes buena salud*.

15.c.6 Formación de construcciones sintácticas ponderativas del elogio y del acuerdo, fundamentalmente, que ayudan a entender los enunciados como corteses valorizadores:

- Artículo + *que* + verbo: *Lo que cabe/ ¡Lo que jode tío!*
- Adverbio de afirmación + *que* + verbo: *Sí que ilumina*.



- Modos de expresión cuasi consecutivos, con suspensión del segundo término, que intensifican el efecto humorístico de una colaboración temática, como las bromas afiliadoras: *Comerás gloria pero*
- Estructuras comparativas, suspendidas o no: *Tú Carles, que tú conoces más el tema./ Él fue más listo que yo.*
- Si + verbo + adjetivo: *Si era guapa tu madre./ Si ya le dan el carné.*
- Enunciados exclamativos: *¡Qué cosa más moderna!*
- Artículo un/a + sustantivo valorativo: *Una monada./ Una suerte.*

#### 15.d En el nivel fónico:

15.d.1 Consideramos de vital importancia atender a la función desempeñada por los suprasegmentos en la interpretación cortés valorizadora de los enunciados, en especial a la entonación. Como indica Briz (2000b: 44), es “característica del español coloquial la entonación regularmente expresiva, prominente, de constante manifestación de actitud, de posición ante lo afirmado”. En el corpus, la presencia de tonemas o inflexiones finales ascendentes, por ejemplo, no sólo sirvió para la organización de los contenidos informativos, sino también para realzar algunos elementos del mensaje con la intención de valorizar la imagen del otro.

La entonación exclamativa actuó como intensificador de distintos tipos de actividades corteses valorizadoras: manifestaciones de empatía –*¡qué contento estaría!*–, saludos –*¡hola bonica!*–, invitaciones –*¡vente!*–, cumplidos –*¡es una monada!*–, etc.

15.d.2 De gran relevancia ha sido también el papel de los alargamientos vocálicos y de la pronunciación marcada –ya sea de una o varias sílabas, de palabras completas o del enunciado–, como refuerzos de las intervenciones, maximizadores del acuerdo, de la empatía con el otro, de la solidaridad, de la afiliación, de la valorización de la imagen: *¡QUÉ MOONA! ¡QUÉ GRACIOOSA!// Ilumina un MONTÓN.*

15.d.3 Por último, destacamos la entonación suspendida con que finalizan algunas de las actividades corteses valorizadoras, otorgándoles una mayor fuerza ilocutiva.

Resumimos en la tabla (35) los recursos intensificadores más destacados, por ser ésta la estrategia mayormente empleada para la expresión de cortesía valorizadora. Añadimos de nuevo ejemplos procedentes del corpus, con los que ilustramos cada uno de esos recursos que, en su mayoría, no son de por sí fomentadores de la imagen ajena, sino marcas que ayudan a interpretar como cortesía valorizadora los enunciados, principalmente reforzando actos ya valorativos o ayudando a interpretarlos como tal.

**Tabla 35.** *Recursos intensificadores más frecuentes empleados para formular una actividad cortés valorizadora*

<b>Recursos léxico-semánticos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Repeticiones de palabras o enunciados propios/ajenos: <i>estás morena morena</i>.</li> <li>. Indicadores de sorpresa, admiración, pesar, etc., por asuntos relativos al interlocutor o a su relato: <i>ay, anda, ostras, collins, caramba, oy, ah, vamos, vaya, ¡joder!, ¡buá!, hostias</i>, etc.</li> <li>. Adjetivos y sustantivos valorizadores: <i>bonito, mono, gracioso, original, moderno, elegante, precioso, majo, bueno, bonico, monada</i>, etc.</li> <li>. Vocativos: nombres propios del destinatario de la actividad cortés, imperativos sensoriales – <i>mira, oye–</i>, pronombres personales, <i>tío, hombre, fijate, ye, nano, macho, hija</i>, etc.</li> <li>. Enunciados fraseológicos ponderativos: <i>hija mía, ¡vaya tela!, ¡no veas!</i>, etc.</li> <li>. Metáforas de la vida cotidiana: <i>comer gloria, como buscar una aguja en un pajar</i>, etc.</li> <li>. Uso de interrogaciones exclamativas e interrogaciones retóricas con fines intensificadores: <i>¿eso?, ¿y lo aprobaste todo?, ¿y la botonadura tan bonita que tienes ahí fuera?, ¿tú tienes el cuerpo estropeado?</i></li> <li>. Uso de un léxico de por sí marcado semánticamente con el rasgo [+ intenso] o de construcciones hiperbólicas: <i>montón, puro, está roñoso</i>, etc.</li> <li>. Empleo de la ironía y del humor como recursos intensificadores: <i>habas con pollo, buena combinación</i>.</li> </ul>
<b>Recursos morfológicos</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>. Adverbios y adjetivos en grado superlativo (<i>muy, -ísimo</i>), prefijos intensificadores: <i>superbueno, muy bien</i>, etc.</li> <li>. Cuantificadores y sintagmas especificativos con valor intensificador: <i>ilumina un montón</i>,</li> </ul>

*más elegante, elegante del todo, tan bonita, como para sonreírse por lo menos, nada menos, me he alegrado mucho, demasiado bien, puro carbono.*

. Sufijos apreciativos que expresan afecto o que tratan de hacer más atractiva la oferta: *carterita, pobrecillo, chiquitín, cordero torraico*, etc.

. Uso del modo verbal imperativo para reforzar verbalmente algunas actividades corteses valorizadoras: invitaciones, ofrecimientos, consejos, etc.

. Posesivos afectivos: *mi primita*.

. Pronombres personales enclíticos que manifiestan la actitud afectiva del hablante: *si lo que tienes que hacer es no dejártelo*.

#### Recursos sintácticos

. Topicalizaciones y dislocaciones, con la intención de reforzar la parte del enunciado que sirve a la interpretación cortés valorizadora del mismo.

. Series enumerativas.

. Apéndices modalizadores reforzadores de la aserción: *¿eh?, ¿o no?, ¿a que sí?, ¿sí?*

. Conectores pragmáticos que intensifican los enunciados, la mayor parte de ellos situados al inicio de la intervención: *pues sí, eso sí (que), seguro que*, etc.

. Uso estratégico de la deixis personal con fines intensificadores.

. Construcciones ponderativas del acuerdo y el elogio.

#### Recursos prosódicos

. Alargamientos vocálicos: *holaa*

. Entonación exclamativa: *¡buenaas!*

. Pronunciación marcada: *¡QUÉ ALEGRÍA!/ ¡qué BIEN!*

. Entonación suspendida: *tú eres un tío que tienes→*

. Entonación ascendente: *y cordero ↑ torraico ↑*

16. Aunque con una frecuencia muy inferior a la de los recursos intensificadores, y restringidos al ámbito de los actos de habla comisivos y directivos especialmente – invitaciones, ofrecimientos y consejos–, los informantes hicieron uso de recursos mitigadores, con la intención de lograr el éxito de la actividad cortés valorizadora o, de otro modo, con la intención de ayudar a la interpretación valorizadora del acto. Por

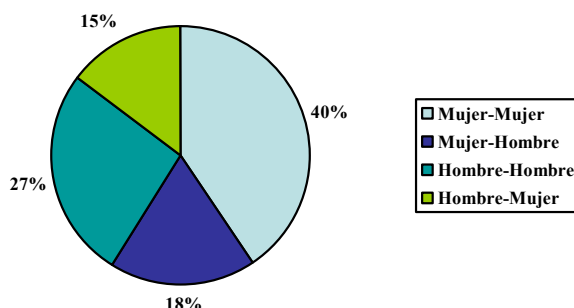
ejemplo: a) adjetivos indefinidos y construcciones que restringen semánticamente la expresión temporal, con la intención de evitar resultar impositivos –*algún día podríamos hacer una fiesta allí*–; b) verbos modales y volitivos, que favorecen la libre opinión del destinatario de la actividad cortés: *poder, querer, apetecer, gustar*, etc. *¿Te apetece un güisqui?/ ¿Quieres un Jotabé?*; c) cuantificación mitigadora y sufijación con valor diminutivo, que reducen el esfuerzo que el hablante habrá de invertir en la ejecución del ofrecimiento, de manera que favorecen la aceptación del destinatario de la actividad cortés: *un poco, un poquito. ¿Te lo envuelvo un poquito?*; d) construcciones disyuntivas para dar opciones al destinatario: *Siéntate aquí ¿no José? ¿O te vas?*; e) inicio de los enunciados con la estructura condicional *si quieres* y/o con la expresión de esperanza *a ver si*: *A ver si quieres que te haga macarrones*.

Como puede observarse por los ejemplos aportados, el empleo estratégico de este tipo de tácticas se circunscribe a la formulación de ciertos actos corteses, por la potencial interpretación impositiva de los mismos.

17. En el nivel extralingüístico, pese a que se manifestó en el capítulo cuarto la intención de atender a factores como la distribución del espacio entre los participantes en las conversaciones y el estudio de sus movimientos, las características del corpus nos han impedido hallar información relevante sobre el comportamiento proxémico y cinésico de los informantes y su relación con la producción de cortesía valorizadora. Planteamos, pues, la necesidad de profundizar en estos aspectos en futuras investigaciones, basadas en materiales con soporte audiovisual.

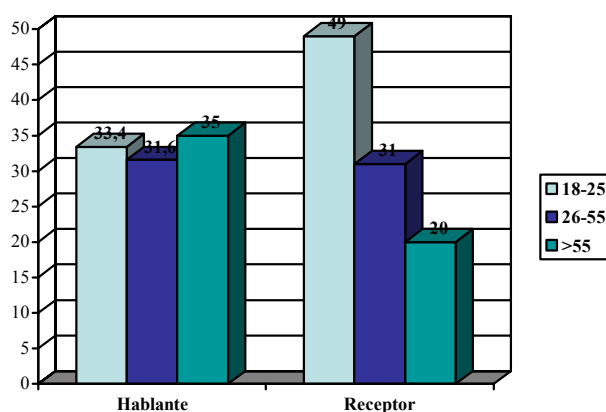
18. En relación con las características sociológicas de los interlocutores, se observa un predominio de intercambios de actividades corteses valorizadoras entre interlocutores del mismo sexo, siendo el sexo femenino el más productivo: 40'3% de las actividades corteses valorizadoras se intercambiaron entre mujeres, 26'42% entre varones, 18'32% de mujer a varón, y 14'64% de varón a mujer. Estos resultados apoyan la afirmación realizada por Tannen (1994) –entre otros– sobre la mayor orientación del lenguaje femenino hacia la solidaridad, la cooperación. Hemos tratado de reflejar todos estos datos en el gráfico (79):

**Gráfico 79. Sexo de los interlocutores**



En referencia a la edad de los interlocutores, los mayores de 55 años fueron los que más cortesía valorizadora produjeron –emitieron el 35% de las actividades documentadas– pero los que menos recibieron (20%). La franja etaria de los interlocutores de entre 18 y 25 años de edad fue la segunda en producción (33'4%) y la primera en recepción (49%). Finalmente, con porcentajes muy equilibrados en cuanto a producción (31'6%) y recepción (31%) se encuentra el grupo de interlocutores de entre 26 y 55 años.

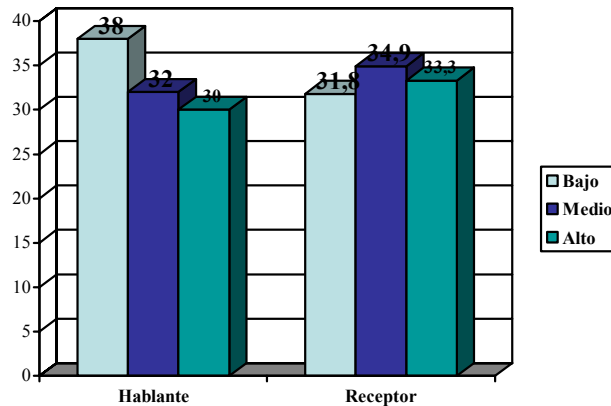
**Gráfico 80. Edad de los interlocutores**



El nivel sociocultural de los destinatarios presenta porcentajes muy similares para los tres grupos establecidos: los interlocutores de nivel bajo fueron los destinatarios del 31'8% de las actividades corteses valorizadoras, 34'9% los de nivel medio y 33'3% los de nivel alto. Sin embargo, sí existen mayores diferencias entre los hablantes que realizaron

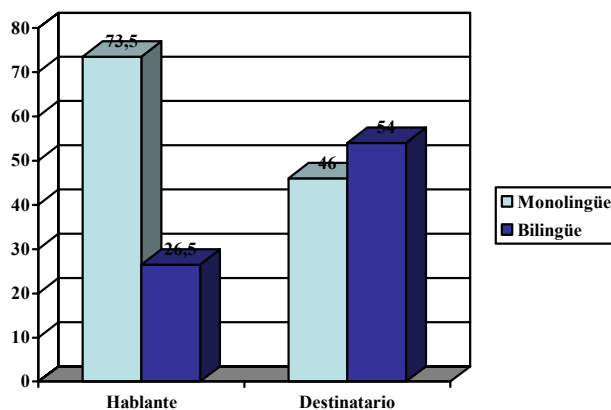
la actividad cortés, siendo más elevado el porcentaje de los interlocutores de nivel bajo, con un 38%, seguidos por el nivel medio (32%) y el alto (30%).

**Gráfico 81.** Nivel sociocultural de los interlocutores



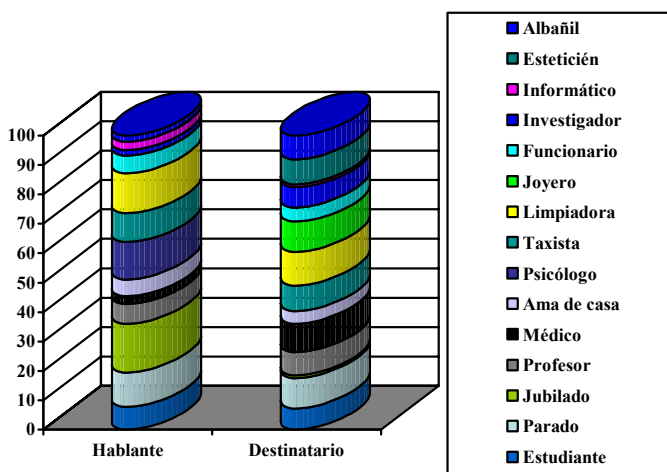
En lo que respecta al dominio de una o dos lenguas por parte de los informantes, se trata de la variable que más divergencias produjo: los hablantes monolingües realizaron la gran mayoría de las actividades corteses valorizadoras, con un 73'5% del total, mientras que sólo recibieron el 46% de las actividades de refuerzo de la imagen; por su parte, sólo un 26'5% fueron producidas por hablantes bilingües, pero la cifra asciende considerablemente en lo que a recepción se refiere, con un 54%.

**Gráfico 82.** Dominio lingüístico



El lugar de origen o de residencia habitual de más del 90% de los informantes era Valencia capital o el área metropolitana de Valencia; el resto, procedían o vivían en Castellón. Por tanto, esta variable no ha sido considerada en el análisis. Por último, los datos relativos a las ocupaciones profesionales de los informantes no aportan información realmente significativa con respecto a la producción y recepción de cortesía valorizadora, pero reflejaremos también los porcentajes de esta variable, que muestran una gran variedad de profesiones. Los que más actividades de refuerzo de la imagen ajena realizaron fueron los jubilados, seguidos por los limpiadores y los psicólogos. A continuación, representamos los porcentajes de: a) emisores: 7'7% estudiantes, 5'71% amas de casa, 6'7% profesores, 11'73% parados, 13'7% limpiadoras, 16'62% jubilados, 5'87% funcionarios, 12'71% psicólogos, 9'78% taxistas, 2'6% médicos, 2'93% informáticos, 1'95% albañiles y 1'95% investigadores; y b) destinatarios: 7'26% estudiantes, 4'35% amas de casa, 7'86% profesores, 10'32% parados, 11'46% limpiadores, 9'74% médicos, 4'82% funcionarios, 8% albañiles, 10'32% joyeros, 8'60% taxistas, 8'60% esteticieñs, 6'88% investigadores, 0'86% jubilados y 0'86% informáticos.

**Gráfico 83. Profesión de los interlocutores**



19. Valorando en su conjunto el influjo de las variables sociológicas que han sido tenidas en consideración en el análisis, descubrimos que es reducido su valor explicativo como factor que determina de forma decisiva la producción de cortesía valorizadora y su recepción, a excepción de las variables sexo y lengua habitual. Mucho

más importante resulta la atención al género discursivo y registro de habla con los que hemos trabajado, así como el tipo de relación existente entre los interlocutores y el contexto físico en que tiene lugar la conversación. Si consideramos la evolución o preferencia de la sociedad española actual hacia el trato de confianza en una amplia variedad de contextos (cf. § 3.4 y § 3.5), y si tenemos en cuenta que la conversación coloquial es el tipo de interacción oral más habitual en español –peninsular–, comprendemos mejor la alta frecuencia de actividades corteses documentadas en el corpus y la baja influencia de las características sociológicas de los informantes.

20. Como indicábamos en § 5.2.1.1, poder documentar una mayor frecuencia de actividades corteses valorizadoras en unas determinadas situaciones comunicativas, en unas posiciones discursivas concretas, con una estructura específica, generando ciertas reacciones en el destinatario, empleando una serie de estrategias y recursos recurrentes, entre hablantes que mantienen un tipo de relación interpersonal y que desempeñan unos roles discursivos y comparten una serie de características sociológicas, permite establecer grados de ritualidad y predecir la aparición de la actividad cortés. Por todos los rasgos observados en nuestro análisis, llegamos a la conclusión de que la cortesía valorizadora comporta un alto grado de ritualización en la conversación coloquial española, computándose un 73.5% de actividades más ritualizadas frente a un 26.5% menos ritualizadas, de manera que su uso se hace necesario o muy recomendable en las situaciones de mayor inmediatez comunicativa, con el fin de establecer o confirmar una relación de confianza con el interlocutor y que la conversación se desarrolle de forma armónica y placentera.

21. En conclusión, y tal y como otros autores indican (Bravo, 1996; Hernández Flores, 1999; Albelda, 2003, 2004, 2005, 2006; Bernal, 2007; etc.), constatamos que los españoles dedican mucho esfuerzo a la valorización cortés de la imagen del otro en la conversación coloquial, sin necesidad de que se intuyan o existan amenazas en la comunicación –única posibilidad contemplada por Brown y Levinson ([1978] 1987)–. Al hacer uso de la cortesía valorizadora, consiguen también el refuerzo de su propia imagen, lo que repercute en beneficio de su éxito comunicativo y social.



22. Sugerimos la utilidad en el ámbito educativo de este modelo de análisis de la cortesía, especialmente en el sector de la enseñanza de la lengua extranjera, que debe partir de las variaciones lingüísticas y culturales.

Dada la íntima relación de la cortesía con la socialización, el aprendizaje de cómo y cuándo realizar una invitación, por poner un ejemplo de actividad cortés valorizadora, a quién y a qué se invita, cómo interpretar las invitaciones que se nos hacen –la insistencia, la percepción de sinceridad en su formulación, etc.– y cómo responder ante ellas, ayudará al aprendiz de español a integrarse en la lengua y cultura metas<sup>260</sup>. Tras el análisis de corpus podemos afirmar que el tipo de reacción o respuesta que se espera tras una invitación u ofrecimiento está determinado culturalmente, es decir, no se trata siempre de una emisión lógica y objetiva, sino que el individuo ha de responder a los patrones interactivos que cada sociedad impone para este acto de habla. De ahí que reivindicemos una mayor atención en la enseñanza de E/LE hacia todo el saber cultural subyacente bajo los sistemas de comunicación. En nuestra opinión, la mejor manera de desarrollar la competencia pragmática de los alumnos es mediante la observación, reflexión y trabajo con material auténtico, como periódicos, revistas, programas televisivos, etc. En este sentido, el uso de corpus de conversaciones coloquiales, como el manejado en esta investigación, nos parece una de las mejores alternativas, por ser la conversación coloquial el tipo de interacción más habitual en la que van a participar los alumnos, al menos los alumnos de niveles inferiores e intermedios. Como indica Márquez Reiter (1997b: 152), estos materiales permiten la comparación entre la lengua materna del estudiante y la lengua meta, y facilitan la identificación de las formas utilizadas para la expresión de cortesía, los patrones de interacción que se siguen, los contextos en los que se hace un uso estratégico de ella, etc.

---

<sup>260</sup> Junto al conocimiento de la forma de expresión, funciones y patrones interactivos relativos a las invitaciones, el estudiante deberá aprender en qué ocasiones es normal o conveniente invitar: por ejemplo, en celebraciones como el cumpleaños y las onomásticas de adultos, es siempre el homenajeado el que invita, a diferencia de lo que ocurre en países como Estados Unidos, donde son los amigos o familiares los que invitan al homenajeado. También es común invitar a tomar algo o a almorzar/cenar si se ha tenido algún éxito laboral o personal, como un ascenso en el trabajo, aprobar unas oposiciones, enterarse de que vas a ser padre/madre, tener un hijo, etc. Por otro lado, si estás invitado a una boda española, normalmente la invitación engloba tanto la ceremonia como el convite, mientras que en países como la vecina Francia, todo el mundo está invitado a la ceremonia pero no al banquete, de manera que podríamos establecer diferentes categorías de invitados: algunos estarán invitados sólo a la copa de bienvenida, otros pueden estar invitados sólo al postre, y otros –los más allegados a los cónyuges– a todo el banquete.

Los informantes que colaboraron en el test de hábitos sociales diseñado para esta investigación (vid. Anexo), insistían en la importancia de ser instruidos en el conocimiento sobre las funciones y rasgos formales de la (des)cortesía en la cultura meta, para fomentar el desarrollo de sus competencias comunicativa e intercultural:

a) Comunicativamente, hemos de enseñar los recursos formales de los que se sirve el español para la expresión de (des)cortesía, la adecuación sociolingüística de dichos recursos y el empleo de la cortesía como una herramienta estratégica, entre otros. En este sentido, coincidimos con Aston (1993: 229-230) en la consideración de que el éxito del hablante no nativo depende más del correcto manejo de las estrategias que se emplean para el establecimiento de relaciones sociales amistosas –cortesía valorizadora–, que de las estrategias que se usan para evitar las amenazas –cortesía mitigadora–.

b) Interculturalmente, debe ponerse el foco de atención en cómo relacionarse con españoles de una manera apropiada y en la correcta interpretación del sentido de las representaciones de la cultura española. De esta manera, fomentaremos la seguridad del alumno para desenvolverse en la otra cultura y la adopción de actitudes positivas hacia la variación cultural.

En conclusión, enseñando conocimientos sobre (des)cortesía en el aula de lenguas extranjeras estaremos formando a hablantes capaces de interpretar el sentido de las representaciones de una cultura extranjera, les ayudaremos a alcanzar sus metas comunicativas, a salvaguardar su imagen y a fortalecer sus relaciones interpersonales. Asimismo, evitaremos malentendidos interculturales que pueden desembocar en la generación de estereotipos, el aislamiento del hablante o la ofensa del receptor. En última instancia, deseáramos que, tal y como señala Kerbrat-Orecchioni (2004: 52), la reflexión sistemática sobre las variaciones culturales pueda contribuir “a luchar contra los reflejos xenófobos, cuya fuente, muy a menudo, reside en el desconocimiento de la amplitud de las variaciones que afectan a las normas comunicativas y, más específicamente, a las reglas de la cortesía lingüística”.

23. Esperamos que el análisis aquí realizado pueda ayudar a entender mejor las reglas del lenguaje que gobiernan el estilo comunicativo de la conversación coloquial española. Citando a Tusón Valls (1997), consideramos que todo lo que contribuya a

conocer mejor el sistema de comunicación de una comunidad cultural, contribuirá “a mayor conocimiento de la naturaleza humana y de las restricciones sociales y culturales que regulan nuestros comportamientos comunicativos” (Tusón Valls, 1997: 112). No obstante, esta investigación se ha basado en material obtenido en un grupo concreto de hispanohablantes, situados en la Comunidad Valenciana, por lo que somos conscientes de nuestras limitaciones y de que las conclusiones no pueden hacerse extensivas para toda la comunidad de hablantes de español ni para todos los géneros discursivos y registros de habla.

24. En futuras investigaciones, nos gustaría poder contrastar los resultados de este estudio con los de investigaciones basadas en otros corpus, por ejemplo, en corpus de entrevistas, en lugar de conversaciones, para poder valorar la posible influencia del género discursivo en la frecuencia de uso y en la forma de la cortesía valorizadora. Igualmente, sería interesante estudiar la cortesía valorizadora en otras variedades de español peninsular y del español de América, así como contrastar el español con alguna variedad de otra lengua. Por otro lado, también consideramos la posibilidad de continuar investigando la cortesía valorizadora prestando una mayor atención a la influencia de los factores macrosociales –edad, sexo, nivel sociocultural, etc.–, con corpus en los que estas variables hayan sido escogidas con fines sociolingüísticos. Finalmente, nos gustaría continuar nuestra investigación con una aplicación práctica de las conclusiones de este trabajo al diseño de materiales que persigan la mejora de las destrezas receptivas y productivas de los alumnos de español.

## **RESULTS AND CONCLUSIONS**

---

1. The main objective of our research has been to conduct a detailed analysis on a kind of politeness that has not been studied to date: Face-flattering politeness. This type of politeness is not concerned with protecting or recovering the face, like mitigating politeness, but focuses on promoting it. This is why we have analysed the colloquial conversation corpus by Briz and Val.Es.Co. group (2002), adopting an eminently pragmalinguistic perspective, complemented by examining the sociopragmatics. We have separated the corpus samples into two main groups, so as to better organise them: direct face-flattering politeness and indirect face-flattering politeness. Both groups of examples are expressed communicatively through activities that fulfil the main purpose: to flatter the speaker. Usually, flattering the interlocutor's face can have other perlocutive effects, such as flattering the speaker's own face, achieving the communicative objective, having a pleasant discourse development, and strengthening the interpersonal relationship. We have been able to interpret the effect that face-flattering has in a given context, considering the act in the discursive sequence and the addressee's reaction.

2. The most used speech act were compliments: the informant would employ this strategy to directly strengthen his/her own face or relationship between the interlocutors.

We found a vast range of situations in which this occurs. Similarly, if a speaker was not to use them, he/she could be endangering his/her own face.

Another strategy was to positively comment on objects belonging to the addressee, people related to him/her, who may be present or absent in the communicative situation, and on activities or qualities characteristic of the addressee. When focusing on the physical attributes or on innate virtues, that is, on things which are not product of the personal effort but of the addressee's own human nature, the compliment tends to be called a flattering comment.

Sometimes, we found that complimenting another person was used strategically to achieve other functions, such as rejecting self-criticism or recovering a situation that could put the conversational harmony at risk.

The best display of the role of face-flattering compliments is how the addressee reacts. Faced with having to accept the other person's statement, informants preferred to remain extremely modest and, in order to do so, they did not reply to the compliments and/or provided thematic contributions to divert attention. They also responded with minimum agreement, or by returning flattery so as to achieve equilibrium, or by simply rejecting compliments. These kinds of responses frequently generated interactive patterns which we can call "polite insistence", which aimed to obtain approval from the flattered person.

Considering a formal and discursive point of view, the most common compliments were simple, brief, and reactive interventions, while the less ritualized compliments were used to start interventions, using a vast range of resources, most of which were intensifiers. Some compliments were expressed at the start of the conversation, when the interlocutors first met; others were made during the dialogue sequence; and the others when the interlocutors depart.

3. The second most used face-flattering activity in the corpus were invitations and offers. Their exchange is required in numerous situations, meaning that they also present a high level of ritualization.

We found four different types of invitations in the corpus: the offering of gifts, politely insisting inclusion in a plan, proposing to perform an activity together, and inviting the addressee into the house. All of them create or strengthen the alliance between the group members. Offers produce the same effects, but differ from invitations as it is the person who is offering the proposal that is committed to give, do, or say something, not the addressee. Speakers pursued three different objectives by making offers: sharing common possessions, pleasing or helping the other person. They are very different from one another as the first offers a common possession in the group; the second offers a possession or quality from the person who is offering; and the third may lead to a difficult situation as the speaker tries to resolve a situation or make a payment for the other person.

From the speech acts theory point of view, the hybrid nature of invitations and offers is characteristic of two different categories: directive and commissive speech acts. We have been able to distinguish differences between the two groups, on one hand, there are offers and invitations that have a more directive perspective, since statements are reinforced thanks to resources using the imperative mode, modifiers, marked pronunciation of some of the components, etc. On the other hand, there are offers and invitations that encompass commissive speech acts using interrogative, impersonal, conditional, or disjunctive structures to turn the act into a recommendation which is not to be understood as an imposition. There was almost the same amount for both groups: there were twenty one commissive, and nineteen directive ones. These results allow us to state that formulating a direct invitation or offer is not synonymous to putting face in danger, given that informant does not understand it to be an imposition but considers it a strategy to persuade to the addressee to accept for his/her own gain.

When considering interaction, invitations and offers can generate different types of answers. Social conventions establish that the most adequate reply is acceptance and

gratitude. However, once again, the type of discourse and register which are the base of our study, show us that this is not the only alternative: 25% of invitations and offers were accepted, by means of affirmation, praising the offer, non-verbal acceptations, instructions about how to propose the offer, etc.; 25% were rejected; 25% were not responded to; and the other 25% were responded to with another offer or were accepted but with reservation, i.e. they were responded to but it was not clear as to whether the offer had been accepted or not.

In cases where the offer had been rejected, various negotiation scenarios were produced, which saw rise to agreement, making new offers or insisting on those already made. Some of the rejections were mitigated with justifications for the negative response or they were toned down with in-depth comments attempting to give less importance to the disagreement. The remaining rejections were more direct, especially if they were provided just after a previous rejection.

Other face-flattering acts are usually used alongside offers, such as compliments measuring the quality of the proposed offer, signs of interest to the offer, interaction exchanges in which the addressee rejects self-criticism that is made by the person offering because he/she cannot pay any more attention to him/her, or other gestures that support the offer, i.e. questions guaranteeing gratitude for the offer, arguments implying acceptance of the offer, etc.

In summary, in the corpus, this kind of polite act is frequently used by the informants. Its use flatters the affiliation and the autonomy face of the person offering it and that of the addressee, observing that the bonds of affiliation between them are strengthened.

4. General politeness norms force the interlocutor to engage in an exchange of greetings and farewell rituals when a new interlocutor arrives or leaves during informal conversation. This opens or closes a communication channel and is a way of acknowledging that the individual is giving way to a change in the communication situation. For this reason, this face-flattering act is strongly ritualized, and not just with

regards to the kind of communicative situation in which it should be used, but also in terms of linguistic forms and strategies employed by speakers: short statements, conventional formulae of greeting/goodbye, exclamatory intonation, lengthening vowels, etc.

Conversational harmony can be at risk due to the unexpected arrival of a new participant. That risk tends to be solved by means of questioning the possibility of being able to participate in the conversation. Sometimes, these questions are not necessary, if one of the members has already invited him/her to participate. Face is also at risk when the speaker decides to leave the communicative event, meaning that many closing sequences consist of different phases in which the motives for the departure are expressed, i.e. accepting the closing offer is expected and, then, the exchange of goodbyes is performed.

Greetings are accompanied by other polite activities, such as compliments or flattering comments among speakers who do not know each other. Good wishes, in regards to family or close people, utterances seeking agreement to meet again in the future, etc. are all observed during farewells. All of which contribute to harmonising interaction and to obtaining face-flattering.

We have observed that the addressee does not always respond to greetings or farewells. Sometimes, a response from one or several interlocutors is enough to start or end the conversation, and interpersonal relationships are not affected by this reason. Additionally we observed that asymmetrical greetings and farewells are more frequent than symmetrical ones, that is to say, different formulae are used in the first and the second components of the pair of adjacent utterances.

5. Sings of empathy are the fourth most used direct face-flattering politeness strategy found in the corpus. With them, the speaker shows mental and affective identification with the addressee's mood. Depending on whether the addressee is happy or sad, we distinguish between rejoicings and lamentations.



Discursively, signs of empathy tend to be reactive interventions, as a response to the negative or positive events shared by the speaker. They can however sometimes be initial interventions, which are used to bring up a subject that is already known by both parties, and which directly affects the speaker. In some cases, the addressee's answer consist of showing the same feeling; in other cases, signs of empathy are merely used as a tool in striking up a conversation, and the dialogue is continued without response.

In order to increase the affection expressed via empathy, speakers resort to strategically using intensification, with affective vocatives transmitting solidarity and closeness with the interlocutor, marked intonation, and/or exclamations, in the attempt to convince someone about the veracity of their feelings, affectionate diminutives, etc. With the same intention signs of empathy are also combined with other polite activities, such as compliments, congratulations, thematic collaborations, etc., and sometimes, it is even virtually impossible to distinguish between one type of polite speech act and another.

We have identified two different types of communicative resources: implicit and explicit signs of empathy. As Ferrer and Sánchez Lanza (2002) established in terms of invitations, a sign of empathy will be explicit depending on the use of verbs, nouns, adjectives, or any other kind of grammatical category helping to evidently express the speaker's feeling—*happiness, sadness, happy, sad, etc.*—.

Finally, bearing in mind the informant's sociological characteristics, we have noticed that women use signs of empathy much more than men. Furthermore, speakers of a middle socio-cultural level tend to use signs of empathy more than those from a low socio-cultural level.

6. With a much lower frequency than the direct face-flattering speech acts observed before, informants used good wishes to fulfil an obvious relational purpose when the speaker joined the group. Wishing positive things for someone, we can flatter his/her autonomy face and affiliation face.

Good wishes often appear alongside other polite activities, which are closely related: compliments, congratulations, greetings, signs of empathy, etc. In fact, wishes are considered a special type of congratulation, and are different from compliments as they tend to be referring to a present state. Wishes however, concern the future. Signs of empathy are also different from good wishes as they are just describing the speaker's mood to show solidarity. Lastly, good wishes and greetings were related to one other with regards to their origin, but greeting is currently used, basically, as a polite sign of recognition among interlocutors, without propositional content.

Three different types of wishes can be highlighted, according to Katsiki (2001): interactive, situational and metadiscursive wishes. Samples of these three types have been documented in the corpus and, as we were able to verify, they involve starting interventions rarely responded to by addressees. Although it would not be strange to imagine that there are responses to good wishes, forming pairs, in the colloquial conversation, i.e. gratitude, symmetric and asymmetric exchange of wishes, etc.

Linguistically, the statements consisted of sentences using simple future tenses, invoking God's intersection to benefit the other person, desiderative sentences or short ritualized sentences, some of them intensified with different kind of resources, normally prosodic ones.

7. Polite advices or recommendations are signs of providing benefit to the other person. They are therefore conceived to be face-flattering acts, despite the fact that several authors have considered them as being threatening, since they suppose an interference into the speaker's capacity of making decisions and into his/her private world. Nevertheless, as Bayraktaroglu (2001) affirms, that interpretation of the recommendation may be polite or impolite depending, to a large extent, on the speakers' culture. A culture tending to rapprochement, such as the Spanish culture, will usually understand it to be a sign of solidarity, not interference.

Moreover, certain communicative acts may be easier or more difficult depending on the relationship between the interlocutors. In this case, all of the recommendations

documented in the corpus took place between speakers who were familiar with one another, so we are able to deduce that their judgments are to be focused on the good of the addressee, encouraging him/her to be successful by providing valuable information or ensuring that he/she does not act incorrectly.

This familiar relationship was the reason for which none of the recommendations were given after the addressee had requested them, i.e. they were given by the speaker's own free will in a bid to help the interlocutor make a decision when he/she doubted, or to advice on complex issues which he/she shared previously with the speaker.

As such, the piece of advice manages to reinforce the addressee's affiliation, although it also has a positive impact on autonomy face, since it is a sign of self-affirmation. This therefore implies that the preferred reply following a word of advice is acceptance, and that the rejections are mitigated through explanations or justifications.

Intensifying strategies were used to persuade the addressee of the polite activity, so as to magnify the value of the advice, and to support the ideas exposed by other interlocutors i.e. imperative tenses, focusing on the addressee, showing surprise, etc., as well as mitigation strategies to ensure that the intervention was not perceived as an obligation and to leave some degree of space for the addressee to act, i.e. justifications, minimising the effort invested in giving the advice, asking questions before giving advice to see whether the addressee is prepared to receive it, etc.

8. Indirect face-flattering politeness is called so because it flatters the other's face through supporting discourse, hence the term *discursive politeness* provided by Bernal (2007). Because of its formal and interactive characteristics, we differentiate between *display of contact*, *thematic collaborations*, *display of dis(agreement)*, and *collaborations with the formal production of the statement*. The first ones are minimal answers that, generally, use phatic resources and are issued almost automatically. They were not actually a turn to speak nor did they directly influence on the interlocutor's discourse, but they are used to indicate that we are following the dialogue, to provide

positive feedback or help towards conversational progress. On the other hand, the remaining indirect face-flattering acts include a wide range of more elaborate acts, which are less automated than previous ones, which do not require turn taking but do have a greater influence conversational development.

9. We have called certain topic-related polite activities *thematic collaborations*. This includes thinking about topics that motivate the interlocutor, i.e. giving examples which illustrate his/her arguments or the broadening of the information provided by him/her. Among other effects, these contributions aid in making the conversation more dynamic and fill silences.

We have found three different types of thematic collaborations in our corpus analysis: encouraging conversation with topics of interest to the speakers, showing interest for the other person's discourse and supporting it.

Considering discourse, these thematic collaborations were starting interventions, reactive interventions or reactive-starting interventions, which produced discourse continuity, or provoked answers from the addressee: replies to questions asked, signs of agreement, etc. In those cases that no response was expressed, an example of positive face-flattering is that, the other person initiates the intervention partly with a thematic collaboration used in the previous intervention.

Different types of communicative strategies were used: focusing, mitigation, intensification, using humour as a vehicle to affiliation, etc.

We have also been able to check that several indirect face-flattering activities tend to be combined together: displays of contact, help in finishing a statement, displays of dis(agreement), etc.

Interlocutors linked by different kinds of relationships, being more or less familiar with one another, used thematic collaborations in a wide range of

communicative situations, meaning that this activity was the most evident throughout the whole corpus, much higher than other direct and indirect face-flattering activities.

10. We have analysed one type of thematic collaboration, called *in-group jokes*, in which affiliation is created between the speakers thanks to the funny and harmonic character given to the conversation.

Instead of emphasising the importance of the *power* factor to make the joke successful and generating polite effects, such as Hernández López (2010) highlighted, we focus on the role of the *complicity* factor among the speakers. This complicity is responsible for consolidating the friendly atmosphere among the speakers. This is why jokes are used more frequently in colloquial conversation among speakers of a similar sociological background and which maintain a familiar relationship.

The main reaction to a joke is acceptance, which can be shown by laughter, smile, agreement or collaborating in the formal production of statements or in the subject matter.

The speaker's originality, mental sharpness, expressive ability and ability to captivate his/her audience's attention will be essential in achieving communicative success. It also depends on the sense of humour of the people present, since one joke can be interpreted differently by different speakers. We have reported many kinds of intensifying resources used in the search for communicative success: colloquial discursive markers reinforcing statements, lexical repetitions, emphatic syntactic structures, paused/rising/exclamatory intonation, higher or lower pronunciation tone compared with the rest of the sequence, vowel lengthening, irony, etc.

Puns and parody to third persons were most frequently used as a mechanism to bond with the other person. Parodies were focused on people outside of the group or group members. In this last case, positive response of the object of the joke was observed, demonstrating that these negative comments were not rendered as impolite, but as flattering.

11. We have included the *displays of (dis)agreement* within the indirect face-flattering activities group, which include in colloquial conversation so as to support the speaker's discourse, to approve his/her arguments and show a correspondence of ideas. This kind of act reinforces the autonomy of the other person as a speaker his/her own valid judgements. It also strengthens his/her affiliation, since the interlocutor is always in search of agreement.

The *alter* support is also a function for fulfilling other polite activities, but signs of (dis)agreement are strictly speaking focused on marking the proximity of attitudes, among the speakers, and discomfort in cases of self-criticisms. For this reason, short, reactive interventions generally consisted of: a) adverbs demonstrating affirmation, negation or mode: *yes, sure, no, normal, better*. They were often combined and reduplicated; b) positive value judgments: *well done, yes of course*; and c) direct statements about the speaker's attitude: *I agree with you*.

Furthermore, apart from reduplication and focus on the addressee of the polite activity, different intensifying resources were used: lexical-semantic, phonic, syntactic, which strengthen (dis)agreement. With the same objective, some signs of (dis)agreement were linked to supporting mechanisms: pro-arguments, ratifications, showing evidence of common interests, etc.

In most cases, the addressees of the polite activity did not respond to it, but they continued the discourse. Nevertheless, we also found situations in which the speaker responded to the reactive-starting intervention by showing agreement or by accepting with reservation to minimise the agreement. This was not to reject it, but to balance his/her own face, as occurred in accepting compliments and flattery comments with reservation. Finally, signs of (dis)agreement following a negative comment for the same speaker were answered with clarification, insistence towards self-criticism (see sample 1), signs of insecurity with regards the other person's affirmations (see sample 9), acceptance with restrictions (see sample 14) or continuing the discourse without giving a direct answer.

12. Another indirect face-flattering activity consists of helping complete the other person's statements: producing them together, thinking ahead, guessing what he/she is about to say, remembering the word or concept that the speaker has forgotten, ending statements for which he/she shows doubts, etc. We therefore encourage affiliation and discursive dynamism.

Collaboration may emerge spontaneously, given the addressee's desire to show that he/she is following the dialogue or that he/she has knowledge on the subject matter. It may even be required by the very communicative situation, given that it expresses a request for help or because the interlocutor observes certain gaps in the discourse i.e. hesitations, silences, truncated utterances, etc. which indicate that collaboration is needed.

This collaboration may generate answers, such as ratifications or clarifications of the message that is to be communicated, or may simply produce continued discourse. In cases where no explicit response is given, the speaker's acceptance is appreciated in a considerable number of cases when the other person is reintroducing an idea or partial ideas to support his/her collaboration in the formal production.

13. Finally, signs of contact are a type of indirect face-flattering activity used frequently in Spanish colloquial conversations to show interest and attention to the interlocutor.

Generally, they use phatic resources such as *mm*, *yes*, *sure*, or by repeating a statement that was previously issued by the other person, with the purpose of showing that the addressee is paying attention and understanding the other person's arguments.

We have highlighted an important feature with regards to interaction: signs of contact are often shown after the speaker's has requested so either directly or indirectly. This type of interlocutor ends his/her statements with a rising intonation or with question tags seeking conversational implication of the other person, i.e. back channelling.

Normally, signs of contact do not generate a response; i.e. they do not involve turn taking or provoke an explicit response. They do however influence discourse progression. As such, they are reactive interventions, which are sometimes linked to the speaker's discourse. They are used almost automatically and help ensure harmonic progress of the conversation.

14. To summarise, we have noticed that indirect face-flattering politeness is a constant feature in Spanish colloquial conversation. The speaker feels the need to continually participate in dialogue to help its progress and to aid the speaker. He/she may, sometimes, even ask for collaboration with resources such as question tags or rising intonation.

Given the high frequency that direct face-flattering activities are used in the corpus, this also shows how this kind of discursive performance is adapted to the type of conversation and informal register. It also indicates that Spanish speakers tend to use affiliating communication, externalising solidarity among interlocutors.

This allows us to conclude that a discursive type as the conversation, characterised, among other features, by collaboration and interlocution, promotes the abundance of signs of solidarity towards the other person, and mechanisms to establish or consolidate an alliance. On the other hand, this is very directly affected by the colloquial register used by speakers: the social and functional relationship between the interlocutors, the closeness between the interlocutors, the framework of familiar interaction in which the communicative act is developed, the intensity and expressivity used by speakers, how general subjects or previously discussed subjects are approached, etc. All of these aspects are conducive to and, even, suggest exchanging face-flattering politeness.





## **BIBLIOGRAFÍA**

---

- ACEVEDO-HALVICK, Anna (2008): “¿Qué onda vos...? ¿Cortés o descortés en la interacción verbal y juvenil?”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 72-79.
- ACHUGAR, Mariana (2001): “‘Piropos’ as metaphors for gender roles in Spanish speaking cultures”, en *Pragmatics*, 11 (2), pp. 127-137.
- \_\_\_\_\_ (2002): “Piropos: Cambios en la valoración del grado de cortesía de una práctica discursiva”, en PLACENCIA, M. E. y D. BRAVO (Eds.): *Actos de habla y cortesía en español*. Munich, Lincom Europa, pp. 175-192.
- ALARCOS LLORACH, Emilio (1994): *Gramática de la lengua española*. Madrid, Espasa Calpe.
- ALBA-JUEZ, Laura (1995): “Irony and politeness”, en *Revista Española de Lingüística Aplicada*, 10, pp. 9-16.
- \_\_\_\_\_ (2000): “Some discourse strategies used to convey praise and/or positive feelings in Spanish everyday conversation”, en CAMPOS, H., HERBURGER, E., MORALES-FRONT, A. y T. I. WALSH (Eds.): *Hispanic Linguistics at the Turn of the Millennium. Papers from the 3rd Hispanic Linguistics Symposium*. Somerville, MA, Cascadilla Press, pp. 364-380.
- \_\_\_\_\_ (2009): *Perspectives on Discourse Analysis*. Newcastle upon Tyne, Cambridge Scholars Publishing.
- ALBELDA, Marta (2002): “El estudio de la intensificación como categoría pragmática”, en *Interlingüística*, XIII (I), pp. 115-118.
- \_\_\_\_\_ (2003): “Los actos de refuerzo de la imagen en la cortesía peninsular”, en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer Coloquio EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo. Libro-e, pp. 298-305.
- \_\_\_\_\_ (2004): “Cortesía en diferentes situaciones comunicativas: la conversación coloquial y la entrevista sociológica semiformal”, en BRAVO, D. y A. BRIZ (Eds.): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona, Ariel, pp. 109-134.

- \_\_\_\_\_ (2005): “El refuerzo de la imagen social en conversaciones coloquiales en español peninsular. La intensificación como categoría pragmática”, en BRAVO, D. (Ed.): *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Estocolmo-Buenos Aires, Dunken, pp. 93-118.
- \_\_\_\_\_ (2006): “Discordancia entre atenuación/cortesía e intensificación/descortesía en conversaciones coloquiales”, en BLAS ARROYO, J. L., CASANOVA ÁVALOS, M. y M. VELANDO CASANOVA (Eds.): *Discurso y sociedad: contribuciones al estudio de la lengua en contexto social*. Castellón de la Plana, Universidad Jaume I, pp. 577-585.
- \_\_\_\_\_ (2007a): *La intensificación como categoría pragmática: revisión y propuesta*. Frankfurt am Main, Peter Lang.
- \_\_\_\_\_ (2007b): “Componentes de la imagen social (pública) española a través de un análisis lingüístico de entrevistas en los medios de comunicación”, en *Quaderns de filología. Estudis lingüístics*, 12, pp. 93-108.
- \_\_\_\_\_ (2008): “Atenuantes en Chile y en España: distancia o acercamiento”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 98-113.
- \_\_\_\_\_ (2010): “¿Cómo se reconoce la atenuación? Una aproximación metodológica en el español peninsular hablado?”, en ORLETTI, F. y L. MARIOTTINI (Eds.): *(Des)cortesía en español: Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Roma-Estocolmo-Università degli Studi Roma Tre, Programa EDICE. Libro-e, pp. 47-70.
- ALBELDA, Marta y Josefa CONTRERAS FERNÁNDEZ (2009): “Imagen de afiliación y atenuantes en un análisis contrastivo alemán/español”, en BERNAL, M. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Estudios sobre lengua, sociedad y cultura. Homenaje a Diana Bravo*. Estocolmo, Acta Universitatis Stockholmiensis. Romanica Stockholmiensis, pp. 7-30.
- ALCAIDE LARA, Esperanza (2007): “Estrategias de (des)cortesía en los debates televisivos españoles”, en CORTÉS, L. et al. (Coords.): *Discurso y Oralidad*.

- Homenaje al profesor José Luis de Bustos Tovar. Oralía Anejos*, 3 (1), pp. 635-649.
- \_\_\_\_ (2008): “Interjección y (des)cortesía: estudio sobre debates televisivos españoles”, *Oralía*, 11, pp. 229-254.
- \_\_\_\_ (2009): “Lo importante es vender: lenguaje agresivo y publicidad”, en FUENTES RODRÍGUEZ, C. y E. ALCAIDE LARA (Eds.): *Manifestaciones textuales de la (des)cortesía y agresividad verbal en diversos ámbitos comunicativos*. Sevilla, Servicio de Publicaciones Universidad Internacional Andalucía, pp. 161-187.
- \_\_\_\_ (2010): “La descortesía (también) "vende": acercamiento al estudio de estrategias descorteses en el discurso publicitario”, en ORLETTI, F. y L. MARIOTTINI (Eds.): *(Des)cortesía en español: Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Roma-Estocolmo-Università degli Studi Roma Tre, Programa EDICE. Libro-e, pp. 221-244.
- ALCARAZ VARÓ, Enrique (1996): “Los actos de habla”, en CENOZ, J. y J. F. VALENCIA (Eds.): *La competencia pragmática: elementos lingüísticos y psicosociales*. Bilbao, Universidad del País Vasco, pp. 71-94.
- ALCÓN, Eva y M.<sup>a</sup> Pilar SAFONT (2001): “Occurrence of exhortative speech acts in ELT materials and natural speech data: A focus on request and advice strategies”, en *Studies in English Language and Linguistics*, 3, pp. 5-22.
- ALLWOOD, Jens (1995): *An activity based approach to pragmatics*. Göteborg, Departamento de Lingüística, Universidad de Göteborg.
- ALVARADO, Belén (2005): “La ironía y la cortesía: una aproximación desde sus efectos”, en *ELUA*, 19, pp.33-45.
- ALVARADO, Belén y Xosé A. PADILLA (2008): “La ironía o cómo enmascarar un acto supuestamente amenazante”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 419-435.
- ÁLVAREZ BENITO, Gloria *et al.* (Eds.) (1999): *Lenguas en contacto*. Sevilla, Mergablum.

- ÁLVAREZ MENÉNDEZ, Alfredo I. (2005): *Hablar en español: la cortesía verbal, la pronunciación del español estándar, las formas de expresión oral*. Ediciones Nobel, Ediuno.
- ÁLVAREZ MURO, Alexandra (2002): “La expresión del consenso en dos marcadores venezolanos”, en *Oralia*, 5, pp. 7-28.
- ÁLVAREZ MURO, Alexandra, CARRERA DE LA RED, Micaela, CHUMACEIRO, Irma y María José VALERI (2008): “Quejas y súplicas coloniales. Un estudio de la (¿no?) cortesía en cartas venezolanas”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 381-389.
- ÁLVAREZ MURO, Alexandra y Carolina JOVEN BEST (2005): “Atenuantes y sus funciones corteses. Manipulación y seducción en conversaciones entre mujeres de Mérida”, en BRAVO, D. Ed.): *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*, Estocolmo-Buenos Aires, Dunken, pp. 119-144.
- ANDRÉ-LAROCHEBOUVY, Danielle (1984): *La conversation quotidienne*. París, Credif.
- ANGROSINO, Michael V. y Kimberly A. MAYS DE PÉREZ (2000): “Rethinking observation: from method to context”, en DENZIN, N. K. e Y. S. LINCOLN (Eds.): *Handbook of Qualitative Research*, 2ª edición. Thousand Oaks (CA)-Londres-Nueva Delhi, Sage Publications, pp. 673-702.
- ARDILA, John A. G. (2005): *Sociopragmática y retórica interpersonal. La cortesía en inglés y castellano*. Lewiston, Queenston, Lampeter, The Edwin Mellen Press.
- AREIZA LONDOÑO, Rafael (2006): “¡Primero se saluda! Una mirada sociolingüística al saludo en el Eje Cafetero, Colombia”, en MURILLO MEDRANO, J. (Ed.): *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Universidad de Costa Rica. Libro-e, pp. 81-95.
- AREIZA LONDOÑO, Rafael y Alejandro David GARCÍA VALENCIA (2003): “¿Qué significa saludar?”, en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer Coloquio EDICE. La*

- perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo. Libro-e, pp. 71-85.
- ARELLANO, Silvia (2000): “A hierarchy of requests in California Spanish: are indirectness and mitigation polite?”, en ROCA, A. (Ed.): *Research on Spanish in the United States. Linguistic Issues and Challenges*. Somerville (MA), Cascadilla Press, pp. 319-332.
- ARNDT, Horst y Richard W. JANEY (1985): “Politeness revisited: cross-modal supportive strategies”, en *IRAL*, XXIII/4, pp. 281-300.
- ARREGUI, Jorge Vicente y Jacinto CHOZA (1994): *Filosofía del hombre. Una antropología de la intimidad*. Madrid, Rialp.
- ARUNDALE, Robert B. (2005): “Pragmatics, Conversational Implicature, and Conversation”, en FITCH, K. T. y R. E. SANDERS (Eds.): *Handbook of Language and Social Interaction*. Mahwah (NJ)-Londres, Lawrence Erlbaum Associates Publishers, pp. 41-63.
- ASTON, Guy (Ed.) (1988): *Negotiating Service. Studies in the discourse of bookshop encounters*. Bolonia, Cooperativa Libreria Universitaria, Editrice.
- \_\_\_\_\_ (1993): “Notes on the Interlanguage of Comity”, en KASPER, G. y S. BLUM-KULKA (Eds.): *Interlanguage Pragmatics*. Oxford, Oxford University Press, pp. 224-250.
- AUSTIN, John Langshaw (1962): *How to do things with words*. Oxford, Oxford University Press.
- BADURA, Bernhard (1979): *Introducción a la sociología de la comunicación*. Barcelona, Ariel.
- BAKHTIN, Mikhail (1929): *Problemy tvorcestva Dostoievskogo*. Leningrado, Priboi.
- \_\_\_\_\_ ([1963] 1993): *Problemas de la poética de Dostoievsky*. Buenos Aires, Fondo de Cultura Económica.
- BAKHTIN, Mikhail y Valentin VOLOSHINOV ([1929] 1992): *El marxismo y la filosofía del lenguaje*. Madrid, Alianza.
- BALLESTEROS MARTÍN, Francisco José (2002): “Mecanismos de atenuación en español e inglés. Implicaciones pragmáticas en la cortesía”, en *Círculo de Lingüística Aplicada a la Comunicación*, 11, pp. 2-21.  
[www.ucm.es/info/circulo/no11/ballesteros.htm](http://www.ucm.es/info/circulo/no11/ballesteros.htm)

- BANKS, Stephen P., GE, Gao y Joyce BAKER (1991): "Intercultural Encounters and Miscommunication", en COUPLAND, N., WIEMANN, J. M. y H. GILES (Eds.): *"Miscommunication" and Problematic Talk*. Newbury Park-Londres-Nueva Delhi, Sage Publications, pp. 103-120.
- BAÑÓN HERNÁNDEZ, Antonio Miguel (1997): *La interrupción conversacional. Propuestas para su análisis pragmatolingüístico*. Anejo XII de *Analecta Malacitana*, Universidad de Málaga.
- \_\_\_\_\_ (2001): "Direcciones de Internet útiles para el estudio del discurso oral (III)", en *Oralia*, 4, pp. 361-372.
- BARDOVI-HARLIG, Kathleen FÉLIX-BRASDEFER, J. César y Alwiya OMAR (Eds.) (2006): *Pragmatics and Language Learning*, vol. 11. Honolulu, HI, National Foreign Language Resource Center.
- BARDOVI-HARLIG, Kathleen y Beverly S. HARTFORD (Eds.) (2005): *Interlanguage Pragmatics. Exploring Institutional Talk*. Mahwah (NJ), Lawrence Erlbaum.
- BARDOVI-HARLIG, Kathleen, HARTFORD, Beverly S., MAHAN-TAYLOR, Rebecca, MORGAN, Mary J. y Dudley W. REYNOLDS (1991): "Developing pragmatic awareness: closing the conversation", en *ELT Journal*, 45 (1), pp. 4-15.
- BARDOVI-HARLIG, Kathleen y Rebecca MAHAN-TAYLOR (Eds.) (2003): *Teaching Pragmatics*. Washington DC, US Department of State, Office of English Language Programs.
- BARGIELA-CHIAPPINI, Francesca y Michael HAUGH (Eds.) (2009): *Face, Communication and Social Interaction*. Londres-Oakville, Equinox.
- BARRON, Anne (2003): *Acquisition in Interlanguage Pragmatics: Learning How to Do Things with Words in a Study Abroad Context*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins Publishing Company.
- \_\_\_\_\_ (2005a): "Offering in Ireland and England", en BARRON, A. y K. P. SCHNEIDER (Eds.): *The Pragmatics of Irish English*. Berlín, Mouton de Gruyter, pp. 141-176.
- \_\_\_\_\_ (2005b): "Variational pragmatics in the foreign language classroom", en *System*, 33, pp. 519-536.



- BARRON, Anne y Klaus P. SCHNEIDER (2005a): “Irish English: a focus on language in action”, en BARRON, A. y K. P. SCHNEIDER (Eds.): *The Pragmatics of Irish English*. Berlín, Mouton de Gruyter, pp. 3-16.
- BARRON, Anne y Klaus P. SCHNEIDER (Eds.) (2005b): *The Pragmatics of Irish English*. Berlín, Mouton de Gruyter.
- BARROS GARCÍA, M.<sup>a</sup> Jesús (2008): “Comunicación e interculturalidad: Análisis de usos (des)cortesés en los medios de comunicación y su aplicación didáctica”. Memoria de máster publicada en la Biblioteca Virtual de redELE, Ministerio de Educación, Política Social y Deporte. [www.mepsyd.es/redele/index.shtml].
- \_\_\_\_\_ (2009) “El saber cultural en la enseñanza de E/LE: la (des)cortesía”, en MONTORO DEL ARCO, E. T. (Ed.): *El Español del siglo XXI. Actas de las XIV Jornadas sobre la lengua española y su enseñanza*. Universidad de Granada, pp. 131-145.
- \_\_\_\_\_ (2010a): “La cortesía: un saber fundamental en la enseñanza de lenguas”, en *Boletín de la Asociación para la Enseñanza del Español como Lengua Extranjera*, 42, pp. 13-22.
- \_\_\_\_\_ (2010b): “Actos de habla y cortesía valorizadora: las invitaciones”, en *Tonos Digital*, 19.
- \_\_\_\_\_ (2010c): “Actos cortesés valorizadores: felicitación y expresión de buenos deseos”, en *Interlingüística*, XXI, pp. 675-685.
- \_\_\_\_\_ (2010d): “Vías para la socialización del estudiante de E/LE: los cumplidos”, en MONTORO DEL ARCO, E. T. y J. A. MOYA CORRAL (Eds.): *El español en contexto. Actas de las XV Jornadas sobre la lengua española y su enseñanza*. Universidad de Granada, pp. 121-128.
- BARROS GARCÍA, Pedro (1990): “La clase de conversación y el empleo de los elementos conexivos”, en FENTE GÓMEZ, R., DE MOLINA REDONDO, J. A. y A. MARTÍNEZ GONZÁLEZ (Eds.): *Actas del I Congreso Nacional de ASELE*. Granada, pp. 52-61.
- \_\_\_\_\_ (1993a): “La competencia estratégica: elementos que regulan la estrategia conversacional en los turnos de palabra”, en FERNÁNDEZ-BARRIENTOS MARTÍN, J. (Ed.): *Actas del I Congreso Internacional de Lingüística Aplicada*, Granada, pp. 628-638.

- \_\_\_\_\_ (1993b): “El papel de los conectores argumentativos en la cohesión del discurso”, en *Aljamía*, pp. 7-12.
- \_\_\_\_\_ (1994a): “La interacción en el lenguaje oral: formas que expresan la sintonía con el interlocutor”, en SÁNCHEZ LOBATO, J. e I. SANTOS GARGALLO (Eds.): *Problemas y métodos en la enseñanza del español como lengua extranjera. Actas IV Congreso Internacional de ASELE*. Madrid, pp. 459-468.
- \_\_\_\_\_ (1994b): “La connotación contextual en el lenguaje humorístico”, en MONTESA PEYDRÓ, S. y A. GARRIDO MORAGA (Eds.): *Actas del Segundo Congreso Nacional de ASELE. Español para extranjeros: Didáctica e investigación*. Málaga, pp. 255-265.
- \_\_\_\_\_ (1996): “La interacción conversacional: actitud y lenguaje”, en MARTÍNEZ GONZÁLEZ, A. (Ed.): *Estudios de Filología Hispánica I (Estudios lingüísticos y literarios)*. Granada, Universidad de Granada, pp. 95-110.
- \_\_\_\_\_ (1997): “La gramática del texto y su aplicación a la enseñanza de lenguas”, en DE MOLINA REDONDO, J. A. y J. D. LUQUE DURÁN (Eds.): *Estudios de Lingüística General (II). II Congreso Nacional de Lingüística General*. Granada, Serie Collectae, pp. 25-30.
- \_\_\_\_\_ (1999): “La adecuación en el lenguaje oral y escrito”, en BECERRA HIRALDO, J. M.<sup>a</sup> et al. (Eds.) (1999): *La enseñanza de segundas lenguas*. Granada, Grupo de Investigación de Lingüística Aplicada, Universidad de Granada, pp. 419-430.
- \_\_\_\_\_ (2005): “Lengua y sociedad: la cortesía como fenómeno sociopragmático en la interacción conversacional”, en MOYA CORRAL, J. A. (Ed.): *Pragmática y enseñanza de la lengua española. Actas de las X Jornadas sobre la Enseñanza de la Lengua Española*. Granada, Universidad de Granada, pp. 69-80.
- BARROS GARCÍA, Pedro y M.<sup>a</sup> Jesús BARROS GARCÍA (2007): “El léxico y la fraseología descorteses en el lenguaje político”, en BARROS GARCÍA, P., ÁGUILA ESCOBAR, G. y E. T. MONTORO DEL ARCO (Eds.): *Estudios lingüísticos, literarios e históricos. Homenaje a Juan Martínez Marín*. Granada, Universidad de Granada, pp. 45-58.
- \_\_\_\_\_ (2011): “(Des)cortesía en los medios de comunicación: aplicación a la enseñanza de E/LE”, en FUENTES RODRÍGUEZ, C., ALCAIDE LARA, E. y E. BRENES

- PEÑA (Eds.): *Aproximaciones a la (des)cortesía verbal en español*. Berlín, Peter Lang, pp. 103-117.
- BARROS GARCÍA, Pedro, LÓPEZ GARCÍA, M.<sup>a</sup> Pilar y Jerónimo MORALES CABEZAS (2003a): “La lengua en su entorno: implicaciones intra e interculturales aplicadas a la enseñanza de las lenguas”, en PÉREZ, M. y J. COLOMA (Eds.): *El español, lengua del mestizaje y la interculturalidad*. Murcia, Universidad de Murcia, pp. 165-173.
- \_\_\_\_\_ (2003b): “Aspectos conversacionales en la enseñanza de lenguas”, en BARROS GARCÍA, P. et al. (Eds.): *Enseñanza de la lengua III*. Granada, Universidad de Granada, pp. 11-24.
- \_\_\_\_\_ (2003c): “Lengua y contexto: consideraciones sobre su interacción en el uso de la lengua hablada”, en MONTOYA, M.<sup>a</sup> I. y J. A. MOYA (Eds.): *Variación lingüística y enseñanza de la lengua española*. Granada Universidad de Granada, pp. 479-491.
- \_\_\_\_\_ (2004): “Aplicaciones pragmáticas al estudio del español hablado: explotación didáctica de la función expresiva”, en MONTOYA, M.<sup>a</sup> I. y J. A. MOYA (Eds.): *Variaciones sobre la enseñanza de la lengua*. Granada, Universidad de Granada, pp. 415-428.
- \_\_\_\_\_ (2006): “La enseñanza del discurso oral: propuesta didáctica”, en CASADO, M., GONZÁLEZ A. y M.<sup>a</sup> V. ROMERO (Eds.): *I Congreso Internacional Análisis del discurso: lengua, cultura y valores*. Pamplona, Universidad de Navarra, 2 vol. Madrid, Arco/Libros, pp. 893-904.
- BARROS GARCÍA, Pedro y Jerónimo MORALES CABEZAS (1997): “Aspectos pragmlingüísticos en las aperturas conversacionales”, en NARBONA, A. y M. ROPERÓ (Eds.): *Actas Congreso del Habla Andaluza, Seminario del Habla Andaluza*. Sevilla, Universidad de Sevilla, pp. 382-396.
- \_\_\_\_\_ (2002): “El enfoque pragmlingüístico en el análisis de la lengua hablada conversacional”, en *Español Actual*, 77-78, pp. 87-98.
- \_\_\_\_\_ “Los rituales de acceso: implicaciones socioculturales y estratégicas”, en MORALES, R. (Ed.): *Homenaje a la profesora María Dolores Tortosa Linde*. Granada, Universidad de Granada, pp. 63-78.

- BARROS GARCÍA, Pedro, VAN DER LINDEN, Marc y Kees VAN ESCH (2009): *La didáctica del español actual: tendencias y usos. Volumen 1: Análisis del discurso oral y escrito del español actual*. Universidad de Granada, Universiteit Hasselt, Radboud Universiteit Nijmegen, Consejería de Educación de España en Países Bajos.
- BARROS GARCÍA, Pedro y Kees VAN ESCH (Eds.) (2006): *Diseños didácticos interculturales. La competencia intercultural en la enseñanza del español*. Cuadernos de Trabajo, Granada, Universidad de Granada.
- BAXTER, Leslie A. (1984): "An Investigation of Compliance-Gaining as Politeness", en *Human Communication Research*, 10(3), pp. 427-456.
- BAYRAKTAROGLU, Arin (1991): "Politeness and interactional imbalance", en *International Journal of the Sociology of Language*, 92, pp. 5-34.
- \_\_\_\_ (2001): "Advice-giving in Turkish. 'Superiority' or 'solidarity'?", en BAYRAKTAROGLU, A. y M. SIFIANOU (Eds.): *Linguistic Politeness across Boundaries: The Case of Greek and Turkish*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins, pp. 177-208.
- BAYRAKTAROGLU, Arin y Maria SIFIANOU (Eds.) (2001): *Linguistic Politeness across Boundaries: The Case of Greek and Turkish*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins.
- \_\_\_\_ (2001): "Introduction", en BAYRAKTAROGLU, A. y M. SIFIANOU (Eds.): *Linguistic Politeness across Boundaries: The Case of Greek and Turkish*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins, pp. 1-16.
- BEDMAR GÓMEZ, M.<sup>a</sup> Jesús (1989): "La norma del texto oral y la norma del texto escrito", en *RSEL*, 19, pp. 111-120.
- BEEBE, Leslie M. (1995): "Polite fictions: Instrumental rudeness as pragmatic competence", en ALATIS, J. E., STRAEHLE, C. A., GALLENBERGER, B. y M. RONKIN (Eds.): *Georgetown University round table on language teachers: Ethnolinguistic, psycholinguistic, and sociolinguistic aspects*. Washington DC, Georgetown University Press, pp. 154-168.
- BEEBE, Leslie M. y Martha C. CUMMINGS (1996): "Natural speech act data versus written questionnaire data: How data collection method affects speech act

- performance”, en GASS, S. M. y J. NEU (Eds.): *Speech Acts Across Cultures*. Berlín-Nueva York, Mouton de Gruyter, pp. 65-86.
- BEINHAUER, Werner (1973): *El humorismo en el español hablado. (Improvisadas creaciones espontáneas)*. Madrid, Gredos.
- \_\_\_\_\_ ([1929] 1985), *El español coloquial*. Madrid, Gredos.
- \_\_\_\_\_ (1991): *El Español Coloquial*. Madrid, Gredos.
- BELLA, Spyridoula (2009): “Invitations and politeness in Greek: The age variable”, en *Journal of Politeness Research*, 5, pp. 243-271.
- BERGEN, John J. (Ed.) (1990): *Spanish in the United States: Sociolinguistic issues*. Washington DC, Georgetown University Press.
- BERNAL, María (2005): “Hacia una categorización sociopragmática de la cortesía, la descortesía y la anticortesía. El caso de conversaciones españolas de registro coloquial”, en BRAVO, D. (Ed.): *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Estocolmo-Buenos Aires, Dunken, pp. 365-398.
- \_\_\_\_\_ (2006a): “La alo-repetición como estrategia de cortesía y descortesía en la conversación”, en MURILLO MEDRANO, J. (Ed.): *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Universidad de Costa Rica. Libro-e, pp. 55-79.
- \_\_\_\_\_ (2006b): “Actos corteses, descorteses y anticorteses en la conversación coloquial española”, en BLAS ARROYO, J. L., CASANOVA ÁVALOS, M. y M. VELANDO CASANOVA (Eds.): *Discurso y sociedad: contribuciones al estudio de la lengua en contexto social*. Castellón de la Plana, Universidad Jaume I, pp. 587-604.
- \_\_\_\_\_ (2007): *Categorización sociopragmática de la cortesía y de la descortesía. Un estudio de la conversación coloquial española*. Estocolmo, Universidad de Estocolmo.
- \_\_\_\_\_ (2008): “El test de hábitos sociales aplicado al estudio de la descortesía”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del*

- Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 623-641.
- \_\_\_\_ (2010): “Descortesía en el contexto judicial. El caso del 11-M”, en ORLETTI, F. y L. MARIOTTINI (Eds.): *(Des)cortesía en español: Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Roma-Estocolmo-Università degli Studi Roma Tre, Programa EDICE. Libro-e, pp. 599-636.
- BERNAL, María y Nieves HERNÁNDEZ FLORES (Eds.) (2009): *Estudios sobre lengua, sociedad y cultura. Homenaje a Diana Bravo*. Estocolmo, Acta Universitatis Stockholmiensis. Romanica Stockholmiensis.
- BLAS ARROYO, José Luis (1994): “De nuevo sobre el poder y la solidaridad. Apuntes para un análisis interaccional de la alternancia tú/usted”, en *NRFH*, XLII, 2, pp. 385-414.
- \_\_\_\_ (1996): “La función interpersonal del cambio de código”, en BRIZ, A., GÓMEZ, J. R., MARTÍNEZ, M. J. y GRUPO VAL.ES.CO (Eds.): *Pragmática y Gramática del Español Hablado. Actas del II Simposio sobre análisis del discurso oral*. Valencia-Zaragoza, Pórtico, pp. 283-291.
- \_\_\_\_ (2001): “No digas chorradas...” La descortesía en el debate político cara a cara. Una aproximación pragma-variacionista”, en *Oralia*, 4, pp. 9-45.
- \_\_\_\_ (2010): “La descortesía en contextos de telerrealidad mediática. Análisis de un corpus español”, en ORLETTI, F. y L. MARIOTTINI (Eds.): *(Des)cortesía en español: Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Roma-Estocolmo-Università degli Studi Roma Tre, Programa EDICE. Libro-e, pp. 183-207.
- BLUM-KULKA, Shoshana (1983): “Interpreting and performing speech acts in a second language –a cross-cultural study of Hebrew and English”, en WOLFSON, N. y E. JUDD (Eds.): *Sociolinguistics and Second Language Acquisition*. Rowley (MA), Newbury House, pp. 36-55.
- \_\_\_\_ (1987): “Indirectness and Politeness in Requests: Same or Different?”, en *Journal of Pragmatics* 11, pp. 131-146.
- \_\_\_\_ (1990): “You don’t touch your lettuce with your fingers: parental politeness in family discourse”, en *Journal of Pragmatics*, 14 (2), pp. 259-288.

- \_\_\_\_\_ (1996): “Variaciones en la formulación de peticiones”, en CENOZ, J. y J. VALENCIA (Eds.): *La competencia pragmática: elementos lingüísticos y psicosociales*. Bilbao, Universidad del País Vasco, pp. 179-194.
- BLUM-KULKA, Shoshana, HOUSE, Juliane y Gabriele KASPER (1989a): “Investigating cross-cultural pragmatics: an introductory overview”, en BLUM-KULKA, S., HOUSE, J. y G. KASPER (Eds.): *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood (NJ), Ablex, pp. 1-34.
- BLUM-KULKA, Shoshana y Juliane HOUSE (1989b): “Cross-cultural and situational variation in requesting behaviour”, en BLUM-KULKA, S., HOUSE, J. y G. KASPER (Eds.): *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood (NJ), Ablex, pp. 123-154.
- BLUM-KULKA, Shoshana, HOUSE, Juliane y Gabriele KASPER (Eds.) (1989c): *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood (NJ), Ablex.
- BLUM-KULKA, Shoshana y Gabriele KASPER (Eds.) (1991): *Journal of Pragmatics*, 14. Special issue on ‘Politeness’.
- BLUM-KULKA, Shoshana y Elite OLSHTAIN (1984): “Requests and apologies: a cross-cultural study of speech act realization patterns (CCSARP)”, en *Applied Linguistics*, 5, pp. 196-213.
- BLUM-KULKA, Shoshana y Catherine E. SNOW (Eds.) (2002): *Talking to Adults. The Contribution of Multiparty Discourse to Language Acquisition*. Londres-Nueva Jersey, Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- BOBES NAVES, M.<sup>a</sup> del Carmen (1992): *El diálogo. Estudio pragmático, lingüístico y literario*. Madrid, Gredos.
- BOLÍVAR, Adriana (1994): *La interacción en el texto escrito*. Caracas, Consejo de Desarrollo Científico y Humanístico.
- \_\_\_\_\_ (1997): “El análisis crítico del discurso: teoría y compromisos”, en *Episteme*, 17 (1-3), pp. 23-45.
- \_\_\_\_\_ (2001): “El insulto como estrategia en el diálogo político venezolano”, en *Oralia*, 4, pp. 47-73.
- \_\_\_\_\_ (2002): “Los reclamos como actos de habla en el español de Venezuela”, en PLACENCIA, M. E. y D. BRAVO (Eds.): *Actos de habla y cortesía en español*. Munich, Lincom Europa, pp. 37-53.

- \_\_\_\_\_ (2004): “La cortesía verbal en Venezuela”, en BRAVO, D. y A. BRIZ (Eds.): *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona, Ariel, pp. 169-179.
- \_\_\_\_\_ (2005): “Descortesía y confrontación política. Un análisis crítico”, en BRAVO, D. (Ed.): *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*, Estocolmo-Buenos Aires, Dunken, pp. 274-297.
- \_\_\_\_\_ (2006): “La descortesía en la dinámica social y política”, en MURILLO MEDRANO, J. (Ed.): *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Universidad de Costa Rica. Libro-e, pp. 137-164.
- BORDERÍA GARCÍA, Ana M. (2006): *The acquisition of pragmatics in Spanish as a foreign language: Interpreting and giving advice*. Tesis doctoral, Universidad de Iowa.
- BORETTI, Susana (1999): “¿Imagen “positiva” vs. Imagen “negativa”? : Pragmática socio-cultural y componentes de *face*”, en *Oralia*, 2, pp. 155-184.
- \_\_\_\_\_ (2000): “Abordaje semántico-pragmático de la construcción “no A, pero B” en el español de Argentina”, en *Español Actual*, 74, pp. 83-89.
- \_\_\_\_\_ (2001): “Aspectos de la cortesía lingüística en el español coloquial de Argentina”, en *Oralia*, 4, pp. 75-102.
- \_\_\_\_\_ (2003a): “Cortesía, imagen social y contextos socioculturales en la variedad del español de Rosario, Argentina”, en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer Coloquio EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo. Libro-e, pp. 109-120.
- \_\_\_\_\_ (2003b): “Tests de hábitos sociales y la investigación de la cortesía”, en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer Coloquio EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo. Libro-e, pp. 198-202.
- \_\_\_\_\_ (2004): “La investigación de la cortesía en el español de la Argentina. Estado de la cuestión”, en BRAVO, D. y A. BRIZ (Eds.): *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona, Ariel, pp. 137-167.



- BOSQUE, Ignacio y Violeta DEMONTE (Eds.): *Nueva gramática descriptiva de la lengua española*. Madrid, Espasa-Calpe.
- BOUSFIELD, Derek y Karen GRAINGER (2010): “Introduction. Politeness research: Retrospect and prospect”, en *Journal of Politeness Research*, 6 (2), pp. 161-182.
- BOUSFIELD, Derek y Miriam A. LOCHER (Eds.) (2008): *Impoliteness in language: Studies on its interplay with power in theory and practice*. Berlín-Nueva York, Mouton de Gruyter.
- BOXER, Diana (1993): “Complaints as Positive Strategies: What the learner needs to know”, en *TESOL Quarterly*, 27 (2), pp. 277-299.
- BOYLE, Ronald (2000): “Whatever happened to preference organisation?”, en *Journal of Pragmatics*, 32, pp. 583-604.
- BRAVO, Diana (1996): *La risa en el regateo. Estudio sobre el estilo comunicativo de negociadores españoles y suecos*. Universidad de Estocolmo, Edsbruck, Academityck.
- \_\_\_\_\_ (1998a): “Face y rol social: eficiencia comunicativa en encuentros entre hablantes nativos y no nativos de español”, en *Revista de Estudios de Adquisición de la Lengua Española*, 8 y 10. Universidad de Alcalá de Henares, pp. 11-41.
- \_\_\_\_\_ (1998b): “¿Reírse juntos?: un estudio de las imágenes sociales de hablantes españoles, mexicanos y suecos”, en *Diálogos Hispánicos*, 22, pp. 315-364.
- \_\_\_\_\_ (1998c): “Perspectivas extrapersonales e interpersonales de análisis del discurso hablado: la atribución de significados sociales”, en *I Simposio Internacional de Análisis del Discurso*. Universidad Complutense de Madrid, Université de París XIII, CD-ROM.
- \_\_\_\_\_ (1999): “¿Imagen positiva vs. imagen negativa?: Pragmática social y componentes del face”, en *Oralia*, 2, pp. 155-184.
- \_\_\_\_\_ (2000a): “La atribución de significados en el discurso hablado: perspectivas extrapersonales e intrapersonales”, en BUSTOS, J. J. et al. (Eds.): *Lengua, Discurso y Texto*, vol. II. Madrid, Visor-UCM, pp. 1501-1514.
- \_\_\_\_\_ (2000b): “Turno y alternancia de turno en la conversación”, en *Revista Argentina de Lingüística*, 16, pp. 9-32.
- \_\_\_\_\_ (2001): “Sobre la cortesía lingüística, estratégica y conversacional en español”, en *Oralia* 4, pp. 299-314.

- \_\_\_\_\_ (2002): “Actos asertivos y cortesía: Imagen del rol en el discurso de académicos argentinos”, en PLACENCIA, M. E. y D. BRAVO (Eds.): *Actos de habla y cortesía en español*. Munich, Lincom Europa, pp. 141-174.
- \_\_\_\_\_ (2003a): “Actividades de cortesía, imagen social y contextos socioculturales: una introducción”, en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer coloquio del Programa EDICE: La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo, Libro-e, pp. 98-108.
- \_\_\_\_\_ (Ed.) (2003b): *Actas del Primer coloquio del Programa EDICE: La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo. Libro-e.
- \_\_\_\_\_ (2004a): “Panorámica breve acerca del marco teórico y metodológico”, en BRAVO, D. y A. BRIZ (Eds.): *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona, Ariel, pp. 5-11.
- \_\_\_\_\_ (2004b): “Tensión entre universalidad y relatividad en las teorías de la cortesía”, en BRAVO, D. y A. BRIZ (Eds.): *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona, Ariel, pp. 15-37.
- \_\_\_\_\_ (2005a): “Categorías, tipologías y aplicaciones. Hacia una redefinición de la “cortesía comunicativa”, en BRAVO, D. (Ed.): *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Estocolmo-Buenos Aires, Dunken, pp. 21-52.
- \_\_\_\_\_ (Ed.) (2005b): *Estudios de la (des)cortesía en español: categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Estocolmo-Buenos Aires, Dunken.
- \_\_\_\_\_ (2005c): “Competencia en la pragmática sociocultural del español. Actos de habla y cortesía”, en MURILLO MEDRANO, J. (Ed.): *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Universidad de Costa Rica. Libro-e, pp. 363-374.
- \_\_\_\_\_ (2008a): “Situación de habla, recursos comunicativos y factores lingüísticos en la interpretación de objetivos de cortesía. El contexto del usuario vs. el contexto del analista”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del*

- Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 12-24.
- \_\_\_\_\_ (2008b): “(Im)politeness in Spanish-speaking socio-cultural contexts: Introduction”, en *Pragmatics*, 18 (4), pp. 563-576.
- \_\_\_\_\_ (2008c): “The implications of studying politeness in Spanish-speaking contexts: A discussion”, en *Pragmatics*, 18 (4), pp. 577-604.
- \_\_\_\_\_ (2010): “Pragmática sociocultural. La configuración de la imagen social como premisa socio-cultural para la interpretación de actividades verbales y no verbales de imagen”, en ORLETTI, F. y L. MARIOTTINI (Eds.): *(Des)cortesía en español: Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Roma-Estocolmo-Università degli Studi Roma Tre, Programa EDICE. Libro-e, pp. 19-45.
- BRAVO, D. y A. BRIZ (Eds.) (2004): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona, Ariel.
- BRAVO, Diana, HERNÁNDEZ FLORES, Nieves y Ariel CORDISCO (2009): *Aportes pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*. Estocolmo-Buenos Aires, Dunken.
- BRENES PEÑA, Ester (2007a): “Estrategias (Des)Cortesas y Agresivas en la Figura del Tertuliano Televisivo: ¿Trasgresión o Norma?”, en *Lingüística en la Red*, 5, pp. 1-19.
- \_\_\_\_\_ (2007b): “Los insultos entre los jóvenes: la agresividad verbal como arma para la creación de una identidad grupal”, en *Interlingüística*, 17, pp. 1-11.
- \_\_\_\_\_ (2008): “Funciones estratégicas de la interrupción en los debates televisivos y su relación con la (des)cortesía verbal”, en BLAS ARROYO, J. L. *et al.* (Eds.): *Discurso y Sociedad II. Nuevas contribuciones al estudio de la lengua en un contexto social*. Castellón de la Plana, Publicaciones de la Universidad Jaume I, pp. 299-312
- \_\_\_\_\_ (2009): *La agresividad verbal y sus mecanismos de expresión en el español actual*. Tesis doctoral. Universidad de Sevilla.
- \_\_\_\_\_ (2010): “Interrupción y (des)cortesía. Algunas reflexiones en torno a la enseñanza y la adquisición de las funciones estratégicas de la interrupción en las clases de L2”, en ORLETTI, F. y L. MARIOTTINI (Eds.): *(Des)cortesía en español:*

- Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Roma-Estocolmo-Università degli Studi Roma Tre, Programa EDICE. Libro-e, pp. 722-742.
- \_\_\_\_\_ (2011): “Recursos lingüísticos al servicio de la (des)cortesía verbal. Los apéndices apelativos”, en FUENTES RODRÍGUEZ, C., ALCAIDE LARA, E. y E. BRENES PEÑA (Eds.): *Aproximaciones a la (des)cortesía verbal en español*. Berlín, Peter Lang, pp. 119-137.
- BRIONES, Claudia y Lucía GOLLUSCIO (1994): “Discurso y metadiscurso como procesos de producción cultural”, en *Actas de II Jornadas de Lingüística Aborigen*. Buenos Aires, Instituto de Lingüística, Universidad de Buenos Aires.
- BRIZ, Antonio (1992): “Los conectores pragmáticos en español coloquial (I): su papel argumentativo”, en *Contextos*, XI/21-22, pp. 145-188.
- \_\_\_\_\_ (1993): “Los conectores pragmáticos en la conversación coloquial (II): su papel metadiscursivo”, en *Español Actual*, 59, pp. 39-56.
- \_\_\_\_\_ (Coord.) (1995): *La conversación coloquial (Materiales para su estudio)*. Anejo XVI de la Revista *Cuadernos de Filología*. Universidad de Valencia.
- \_\_\_\_\_ (1996a): “Los intensificadores en la conversación coloquial”, en BRIZ, A., GÓMEZ, J. R., MARTÍNEZ, M. J. y GRUPO VAL.ES.CO (Eds.): *Pragmática y Gramática del Español Hablado. Actas del II Simposio sobre análisis del discurso oral*. Valencia-Zaragoza, Pórtico, pp. 13-36.
- \_\_\_\_\_ (1996b): *El español coloquial: situación y uso*. Madrid, Arco/Libros.
- \_\_\_\_\_ (1998): *El español coloquial en la conversación. Esbozo de pragmagramática*. Barcelona, Ariel.
- \_\_\_\_\_ (2000a): “Turno y alternancia de turno en la conversación”, en *Revista Argentina de Lingüística*, 16, pp. 3-26.
- \_\_\_\_\_ (2000b): “El análisis de un texto oral coloquial”, en BRIZ, A. y GRUPO VAL.ES.CO. (Eds.): *¿Cómo se comenta un texto coloquial?* Barcelona, Ariel, pp. 29-48.
- \_\_\_\_\_ (2000c): “Las unidades de la conversación”, en BRIZ, A. y GRUPO VAL.ES.CO. (Eds.): *¿Cómo se comenta un texto coloquial?* Barcelona, Ariel, pp. 51-80.
- \_\_\_\_\_ (2003): “La estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española”, en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer Coloquio EDICE. La perspectiva no*

*etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo, Libro-e, pp. 17-46.

\_\_\_\_\_ (2004): “Cortesía verbal codificada y cortesía verbal interpretada en la conversación”, en BRAVO, D. y A. BRIZ (Eds.): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona, Ariel, pp. 67-93.

\_\_\_\_\_ (2005): “Eficacia, imagen social e imagen de cortesía. Naturaleza de la estrategia atenuadora en la conversación cotidiana española”, en BRAVO, D. (Ed.): *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Estocolmo-Buenos Aires, Dunken, pp. 53-91.

\_\_\_\_\_ (2006): “Para un análisis semántico, pragmático y sociopragmático de la cortesía atenuadora en España y América”, en *Lingüística Español Actual*, XXIX, pp. 1-41.

\_\_\_\_\_ (2007a): “La unidad superior del discurso (conversacional): el diálogo”, en CORTÉS, L. et al. (Coords.): *Discurso y Oralidad. Homenaje al profesor José Luis de Bustos Tovar. Oralía Anejos 3* (1), pp. 15-40.

\_\_\_\_\_ (2007b): “Límites para el análisis de la conversación: órdenes y unidades: turno, intervención y diálogo”, en *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana*, vol. V, 1 (9), pp. 23-37.

\_\_\_\_\_ (Coord.) (2008): *Saber hablar*. Madrid, Aguilar.

\_\_\_\_\_ (2009): “Notas para el estudio de la relación entre las *partículas discursivas* y la *atenuación*”, en BERNAL, M. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Estudios sobre lengua, sociedad y cultura. Homenaje a Diana Bravo*. Estocolmo, Acta Universitatis Stockholmiensis, Romanica Stockholmiensia, pp. 67-77.

\_\_\_\_\_ (2010): “Lo coloquial y lo formal, el eje de la variedad lingüística”, en CASTAÑER MARTÍN, R. M. y V. LAGÜÉNS GRACIA (Eds.): *De moneda nunca usada. Estudios dedicados a José M.ª Engueta Utrilla*. Zaragoza, Institución «Fernando el Católico», pp. 125-133.

\_\_\_\_\_ (2011): “Cortesía, atenuación y partículas discursivas”, en FUENTES RODRÍGUEZ, C., ALCAIDE LARA, E. y E. BRENES PEÑA (Eds.): *Aproximaciones a la (des)cortesía verbal en español*. Berlín, Peter Lang, pp. 13-26.

- BRIZ, Antonio y GRUPO VAL.ES.CO. (2000): *¿Cómo se comenta un texto coloquial?* Barcelona, Ariel.
- \_\_\_\_ (2002): *Corpus de conversaciones coloquiales*. Anejo de *Oralia*, Madrid, Arco/Libros.
- BRIZ, Antonio y Antonio HIDALGO (2008): “Marcadores discursivos y prosodia: observaciones sobre su papel modalizador atenuante”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 390-409.
- BRIZ, Antonio, HIDALGO, Antonio, ALBELDA, Marta, CONTRERAS, Josefa y Nieves HERNÁNDEZ FLORES (Eds.) (2008): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e.
- BRIZ, Antonio *et al.* (2003): “Un sistema de unidades para el estudio del lenguaje coloquial”, en *Oralia*, 6, pp. 7-61.
- \_\_\_\_ (2011): *Diccionario de partículas discursivas del español*. [www.dpde.es].
- BRIZ, Antonio y Marta Pilar MONTAÑEZ MESAS (2008): “La forma ¿eh? en el Diccionario de partículas discursivas del español (DPDE)”, en ÁLVAREZ TEJEDOR, A. (Coord.): *Lengua viva: estudios ofrecidos a César Hernández Alonso*. Valladolid, Universidad de Valladolid, pp. 625-642.
- BROWN, Gillian y George YULE (1993): *Análisis del discurso*. Madrid, Visor.
- BROWN, Robert y Albert GILMAN (1960): “The pronouns of power and solidarity”, en SEBEOK T. (Ed.): *Style in language*. Cambridge-Mass, MIT Press, pp. 255-276.
- BROWN, Penelope y Stephen LEVINSON (1978): “Universals in language usage: politeness phenomena”, en GOODY, E. (Ed.): *Questions and Politeness: strategies in social interaction*. Cambridge, Cambridge University Press, pp. 56-289.
- \_\_\_\_ (1987): *Politeness. Some Universals in Language Usage*. Cambridge, Cambridge University Press.
- BÜHLER, Karl ([1934] 1961), *Teoría del lenguaje*. Madrid, Revista de Occidente.

- BUSTOS TOVAR, José Jesús (1995a): “De la oralidad a la escritura”, en CORTÉS RODRÍGUEZ, L. (Ed.): *El español coloquial Actas del I Simposio de Análisis del discurso oral*. Universidad de Almería, pp. 11-28.
- \_\_\_\_\_ (1995b): “La presencia de la oralidad en los textos romances primitivos”, en ECHENIQUE, M. T., ALEZA, M. y M. J. MARTÍNEZ (Eds.): *Historia de la Lengua Española en América y España. Actas del I Congreso*. Valencia, Departamento de Filología Española, pp. 219-235.
- \_\_\_\_\_ (1996a): “La imbricación de la oralidad en la escritura como técnica del discurso narrativo”, en KOTSCHI, T., OESTEREICHER, W. y K. ZIMMERMANN (Eds.): *El español hablado y la cultura oral en España e Hispanoamérica*. Frankfurt am Main-Madrid, Iberoamericana/Vervuert, pp. 359-375.
- \_\_\_\_\_ (1996b): “Aspectos semánticos y pragmáticos de la comunicación oral”, en BRIZ, A. et al. (Eds.): *Pragmática y gramática del español hablado. Actas del II Simposio sobre Análisis del discurso oral*. Valencia-Zaragoza, Pórtico, pp. 37-49
- \_\_\_\_\_ (1997): “Aspectos semánticos y pragmáticos de la comunicación oral”, en BRIZ, A., GÓMEZ, J. R., MARTÍNEZ, M. J. y GRUPO VAL.ES.CO (Eds.): *Pragmática y gramática del español hablado. El español coloquial*. Valencia-Zaragoza, Pórtico, pp. 37-49.
- \_\_\_\_\_ (1998): “Elementos de progresión del discurso en los textos primitivos”, en *Actas del IV Congreso Internacional de Historia de la Lengua (La Rioja, abril de 1997)* II. Logroño, Universidad de la Rioja, pp. 429-443.
- \_\_\_\_\_ (2003): “Análisis del discurso y enseñanza de lengua”, en *Actas del VIII congreso de actualización científica y didáctica para profesores de español*. Málaga, Diputación Provincial, pp. 21-42.
- CAFFI, Claudia (1999): “On mitigation”, en *Journal of Pragmatics*, 31(7), pp. 881-909.
- CALDERÓN CAMPOS, Miguel (1999): “Las fórmulas de tratamiento vigentes en las relaciones sociales de la Andalucía del siglo XIX”, en FERNÁNDEZ GONZÁLEZ, J. et al. (Eds.): *Lingüística para el siglo XXI*. Tercer Congreso de Lingüística General, vol. I. Salamanca, Ediciones de la Universidad de Salamanca, pp. 335-342.
- \_\_\_\_\_ (2001): “Fórmulas de tratamiento sociales en obras literarias andaluzas de la segunda mitad del siglo XIX”, en *Cuadernos del Sur*, 31, pp. 7-35.

- \_\_\_\_\_ (2002): “Fórmulas de tratamiento en las cartas del conde de Tendilla (1504-1506)”, en *Tonos Digital*, 5.
- \_\_\_\_\_ (2007): “Fuentes para el estudio diacrónico de las fórmulas de tratamiento en español”, en CERCÓS GARCÍA, L. F., MOLINA RIVERO, C. y A. DE CEBALLOS-ESCALERA GILA (Coords.): *Actas del Congreso Internacional Retos del hispanismo en la Europa Central y del Este*. Madrid, Palafox & Pezuela, pp. 203-212.
- \_\_\_\_\_ (2008): “Sociolingüística y pragmática históricas: dos acercamientos al estudio de la evolución de las fórmulas de tratamiento en el mundo hispánico”, en HERNÁNDEZ ALONSO, C. y L. CASTAÑEDA SAN CECILIO (Eds.): *El español de América. Actas del VI Congreso Internacional de “El español de América”*. Valladolid, Diputación de Valladolid, pp. 939-948.
- CALSAMIGLIA BLANCAFORT, Helena y Amparo TUSÓN VALLS (2002): *Las Cosas del Decir. Manual de Análisis del Discurso*. Barcelona, Ariel.
- CALVO PÉREZ, Julio (2005): “El piropro en la España de 2000 y las nuevas formas de cortesía”, en *Revista internacional de lingüística iberoamericana*, 3 (5), pp. 31-47.
- CARRASCO SANTANA, Antonio (1998): “Tendencias relacionales de los españoles en las interacciones verbales. I: La distancia social en la conversación”, en *Cuadernos del Lazarillo*, 15, pp. 55-61.
- \_\_\_\_\_ (1999): “Revisión y evaluación del modelo de cortesía de Brown y Levinson”, en *Pragmalingüística*, 7, pp. 1-44.
- \_\_\_\_\_ (2000): “Los valores corteses del taco en las interacciones coloquiales. Estudio pragmalingüístico”, en MARTÍNEZ, A. et al. (Eds.): *Enseñanza de la lengua I*. Granada, Grupo de Investigación de Lingüística Aplicada, Universidad de Granada, pp. 99-108.
- \_\_\_\_\_ (2002): *Los tratamientos en español*. Salamanca, Ediciones Colegio de España.
- CASAS GÓMEZ, Miguel (2003): “Hacia una tipología de la variación”, en MORENO FERNÁNDEZ, F. et al. (Coords.): *Lengua, variación y contexto. Estudios dedicados a Humberto López Morales*, vol. II. Madrid, Arco/Libros, pp. 559-574.
- CEPEDA, Gladys (2005): “Cortesía, imagen social y aceptación del mensaje terapéutico. Modalización en el discurso de la entrevista clínica”, en *Estudios de la*



- (des)cortesía en español. *Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Estocolmo-Buenos Aires, Dunken, pp. 163-187.
- CESTERO MANCERA, Ana María (1994): “Intercambio de turnos de habla en la conversación en lengua española”, en *Revista Española de Lingüística*, 24 (1), pp. 77-99.
- \_\_\_\_\_ (1996): “Funciones de la risa en la conversación en lengua española”, en *Lingüística Española Actual*, XIII/2, pp. 279-298.
- \_\_\_\_\_ (2003): “La función fática del lenguaje en el discurso y en la conversación: recursos lingüísticos para llamar la atención del interlocutor”, en MORENO FERNÁNDEZ, F. et al. (Coords.): *Lengua, variación y contexto. Estudios dedicados a Humberto López Morales*, vol. I. Madrid, Arco/Libros, pp. 227-243.
- \_\_\_\_\_ (2005): *Conversación y enseñanza de lenguas extranjeras*. Madrid, Arco/Libros.
- CHEN, Rong (1993): “Responding to compliments. A contrastive study of politeness strategies between American English and Chinese speakers”, en *Journal of Pragmatics*, 20, pp. 49-75.
- \_\_\_\_\_ (2001): “Self-politeness: A proposal”, en *Journal of Pragmatics*, 33, pp. 87-106.
- CHILTON, Paul (1990): “Politeness, politics and diplomacy”, en *Discourse and Society*, 1 (2), pp. 201-224.
- CHODOROWSKA-PILCH, Marianna (1997): “On the polite function of *¿me entiendes?* in Spanish”, en *Journal of Pragmatics*, 28, pp. 355-371.
- \_\_\_\_\_ (1999): “On the polite use of *vamos* in Peninsular Spanish”, en *Pragmatics*, 9 (3), pp. 343-355.
- \_\_\_\_\_ (2001): “*Si quieres* como marcador gramaticalizado de cortesía”, en FERRER, H. y S. PONS (Eds.): *Quaderns de Filologia. Estudis Lingüístics VII La pragmática de los conectores y las partículas modales*. Valencia, Universidad de Valencia, pp. 81-92.
- \_\_\_\_\_ (2002): “Las ofertas y la cortesía en español peninsular”, en PLACENCIA, M. E. y D. BRAVO (Eds.): *Actos de habla y cortesía en español*. Munich, Lincom Europa, pp. 21-36.
- \_\_\_\_\_ (2003): “Las ofertas corteses en el español peninsular”, en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer Coloquio EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la*

- cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*.  
Universidad de Estocolmo. Libro-e, pp. 306-314.
- CHOMSKY, Noam (1957): *Syntactic Structures*. The Hague, Mouton.
- \_\_\_\_\_ (1965): *Aspects of the Theory of Syntax*. Cambridge (MA), MIT Press.
- CHOULIARAKI, Lilie y Norman FAIRCLOUGH (1999): *Discourse in late modernity. Rethinking critical discourse analysis*. Edimburgo, Edinburgh University Press.
- CHRISTIE, Chris (2007): “Relevance theory and politeness”, en *Journal of Politeness Research*, 3 (2), pp. 269-294.
- CICOUREL, Aaron (1974): *Cognitive Sociology: Language and Meaning in Social Interaction*. Nueva York, Free Press.
- \_\_\_\_\_ (1981): “Three Models of Discourse Analysis: the role of social structure”, en *Discourse Processes*, 3, pp. 101-131.
- \_\_\_\_\_ (1991): “Formal semantics, pragmatics, and situated meaning”, en VERSCHUEREN, J. (Ed.): *Pragmatics at Issue*, vol. 1. Ámsterdam, John Benjamins.
- CLANCY, Patricia (1986): “The acquisition of communicative style in Japanese”, en SCHIEFFELIN, B. y E. OCHS (Eds.): *Language Socialization Across Cultures*. Cambridge, Cambridge University Press, pp. 213-249.
- \_\_\_\_\_ (2005): “*You’re fat. You’ll eat them all*: Politeness strategies in family discourse”, en BARRON, A. y K. P. SCHNEIDER (Eds.): *The Pragmatics of Irish English*. Berlín-Nueva York, Mouton de Gruyter, pp. 177-199.
- CLARK, Herbert (1996): *Using language*. Cambridge, Cambridge University Press.
- CONTRERAS FERNÁNDEZ, Josefa (2006): “Imagen social española versus imagen social alemana”, en BLAS ARROYO, J. L., CASANOVA ÁVALOS, M. y M. VELANDO CASANOVA (Eds.): *Discurso y sociedad: contribuciones al estudio de la lengua en contexto social*. Castellón de la Plana, Universidad Jaume I, pp. 605-612.
- \_\_\_\_\_ (2008): “Test de hábitos sociales en un análisis contrastivo sobre el uso y la interpretación de la cortesía lingüística”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de*

- lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 642-656.
- CORDELLA, Marisa (1990): “Apologizing in Chilean Spanish and Australian English: a cross-cultural perspective”, en *Australian Review of Applied Linguistics*, 7, 66-92.
- \_\_\_\_ (1996): “Confrontational style in Spanish arguments: Pragmatics and teaching outlook”, en *Language, Culture and Curriculum*, 9 (2), pp. 148-162.
- CORDELLA, Marisa y Katie FORBES (1998): “Discourse control and leadership in Spanish conflict talk”, en *Onomazein*, 3, pp. 45-61.
- CORDELLA, Marisa, LARGE, Heather y Verónica PARDO (1995): “Complimenting behaviour in Australian English and Spanish speech”, en *Multilingua*, 14, pp. 235-252.
- CORDISCO, Ariel (2003): “Afilación y desafilación: contexto cultural en el análisis de la interrupción y de sus consecuencias sociales en la interacción”, en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer coloquio del Programa EDICE: La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo. Libro-e, pp. 149-163.
- \_\_\_\_ (2005): “Marcos de descortesía. Roles, imágenes y contextos socioculturales en una situación de visita en un texto dramático argentino”, en BRAVO, D. y A. BRIZ (Eds.): *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*, Estocolmo-Buenos Aires, Dunken, pp. 319-364.
- \_\_\_\_ (2006): “Subjetividad y conformación de interacciones descorteses”, en MURILLO MEDRANO, J. (Ed.): *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Universidad de Costa Rica. Libro-e, pp. 181-207.
- COROMINAS, Joan (1961): *Breve Diccionario Etimológico de la Lengua*. Madrid, Gredos.
- CORTÉS RODRÍGUEZ, Luis (1986): *Sintaxis del coloquio. Aproximación sociolingüística*. Salamanca, Universidad de Salamanca.
- \_\_\_\_ (1991): *Sobre conectores, expletivos y muletillas en el español hablado*. Málaga, Ágora.

- \_\_\_\_ (Ed.) (1995): *El español coloquial. Actas del I Simposio sobre análisis del discurso oral*. Almería, Universidad de Almería.
- \_\_\_\_ (1996): *Español hablado. Bibliografía sobre aspectos teóricos y empíricos (morfosintácticos y sintáctico-pragmáticos)*. Universidad de Extremadura, Servicio de Publicaciones.
- \_\_\_\_ (2001a): “Bibliografía sobre el español hablado. Año 1999”, en *Oralia*, 4, pp. 375-399.
- \_\_\_\_ (2001b): “La incorporación de los estudios pragmáticos al discurso oral en español”, en *Tonos Digital*, 3.
- \_\_\_\_ (2002): *Los estudios del español hablado entre 1950 y 1999. Periodos, disciplinas y corrientes*. Madrid, Arco/Libros.
- \_\_\_\_ (2005): “La serie enumerativa: cuestiones de partida”, en SANTOS, L. (Ed.): *Palabras, norma, discurso. En memoria de Fernando Lázaro Carreter*. Salamanca, Ediciones Universidad de Salamanca, pp. 365-380.
- CORTÉS RODRÍGUEZ, Luis y Antonio M. BAÑÓN HERNÁNDEZ (1997a): *Comentario lingüístico de textos orales. Volumen I: Teoría y práctica (La tertulia)*. Madrid, Cuadernos de Lengua Española, Arco/Libros.
- \_\_\_\_ (1997b): *Comentario lingüístico de textos orales. Volumen II: El debate y la entrevista*. Madrid, Cuadernos de Lengua Española, Arco/Libros.
- CORTÉS RODRÍGUEZ, Luis, BERBEL RODRÍGUEZ, José Juan y José Luis MUÑÍO VALVERDE (2007): “Las series enumerativas en el discurso oral en español. Perspectivas textual, interactiva y sociolingüística”, en CORTÉS, L. *et al.* (Coords.): *Discurso y Oralidad. Homenaje al profesor José Luis de Bustos Tovar. Oralia Anejos*, 3 (1), pp. 181-205.
- CORTÉS RODRÍGUEZ, Luis y M.<sup>a</sup> Matilde CAMACHO ADARVE (2003): *¿Qué es el Análisis del discurso?* Barcelona, Octaedro-EUB.
- \_\_\_\_ (2005): *Unidades de segmentación y marcadores del discurso*. Madrid, Arco/Libros.
- COULMAS, Florian (1981): “‘Poison to Your Soul’: Thanks and Apologies Contrastively Viewed”, en COULMAS, F. (Ed.): *Conversational Routine: Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech*. La Haya-París-Nueva York, Mouton, pp. 69-91.

- \_\_\_\_\_ (Ed.) (1981): *Conversational Routine: Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech*. La Haya-París-Nueva York, Mouton.
- COULTHARD, Malcom (1977): *An Introduction to Discourse Analysis*. Londres, Longman.
- \_\_\_\_\_ (Ed.) (1992): *Advances in spoken discourse analysis*. Londres-Nueva York, Routledge.
- COUPLAND, Justine (Ed.) (2000): *Small talk*. Londres, Longman.
- \_\_\_\_\_ (2003): "Small talk: social functions", en *Research on Language and Social Interaction*, 36, pp. 1-6.
- COUPLAND, Justine, COUPLAND, Nikolas y Jeffrey D. ROBINSON (1992): "'How Are You?': Negotiating Phatic Communion", en *Language in Society*, 21, pp. 207-230.
- COUPLAND, Nikolas, WIEMANN, John M. y Howard GILES (1991): "Talk as 'Problem' and Communication as 'Miscommunication': An Integrative Analysis", en COUPLAND, N., WIEMANN, J. M. y H. GILES (Eds.): *'Miscommunication' and Problematic Talk*. Newbury Park-Londres-Nueva Delhi, Sage Publications, pp. 1-17.
- CRESPO, Eduardo (1986): "A regional variation: Emotions in Spain", en HARRÉ, R. (Ed.): *The Social Construction of Emotions*. Cambridge, Blackwell, pp. 209-217.
- CRESWELL, John W. (2003): *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*, 2ª edición. Thousand Oaks (CA), Londres-Nueva Delhi, Sage Publications.
- CULPEPER, Jonathan (1996): "Towards an anatomy of impoliteness", en *Journal of Pragmatics*, 25, pp. 349-367.
- \_\_\_\_\_ (2003): "Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects", en *Journal of Pragmatics*, 35, pp. 1545-1579.
- \_\_\_\_\_ (2008): "Reflections on impoliteness, relational work and power", en BOUSFIELD, D. y Miriam A. LOCHER (Eds.): *Impoliteness in language: Studies on its interplay with power in theory and practice*. Berlín-Nueva York, Mouton de Gruyter, pp. 17-44.

- CULPEPER, Jonathan, BOUSFIELD, Derek y Anne WICHMANN (2003): "Impoliteness revisited: with special reference to dynamic and prosodic aspects", en *Journal of Pragmatics*, 35 (10-11), pp. 1545-1579.
- CURCÓ, Carmen (1998): "¿No me harías un favorcito?: reflexiones en torno a la expresión de la cortesía verbal en el español de México y el español peninsular", en HAVERKATE, H., MULDER, G. y C. FRAILE MALDONADO (Eds.): *La pragmática lingüística del español: recientes desarrollos*. Diálogos Hispánicos, 22, Ámsterdam, Rodopi, pp. 129-171.
- CURCÓ, Carmen y Anna DE FINA (2002): "Modo imperativo, negación y diminutivos en la expresión de la cortesía en español: el contraste entre México y España", en PLACENCIA, M. E. y D. BRAVO (Eds.): *Actos de habla y cortesía en español*. Munich, Lincom Europa, p. 107-140.
- DA SILVA, Luiz A. (2008): "Cortesía y discurso académico", en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 670-684.
- DE ALMEIDA MONTEIRO, Flávia, DOS SANTOS LOPES, Celia R. y Leticia ROBOLLO COUTO (2008): "Agradecimientos y disculpas en el cine iberoamericano. Representaciones de Buenos Aires, Bogotá, Ciudad de México, La Habana, Lima, Madrid, Santiago de Chile y Río de Janeiro", en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 604-622.
- DECAPUA, Andrea y Joan F. DUNHAM (1993): "Strategies in the discourse of advice", en *Journal of Pragmatics*, 20, pp. 519-531.
- DECAPUA, Andrea y Lisa HUBER (1995): "If I were you... Advice in American English", en *Multilingua*, 14 (2), pp. 117-132.
- DE LOS HEROS, Susana (2001): *Discurso, identidad y género en el castellano peruano*. Lima, Pontificia Universidad Católica del Perú, Fondo Editorial.

- DENZIN, Norman K. e Yvonna S. LINCOLN (2000): “Introduction: the discipline and practice of qualitative research”, en DENZIN, N. K. e Y. S. LINCOLN (Eds.): *Handbook of Qualitative Research*, 2ª ed. Thousand Oaks (CA)-Londres-Nueva Delhi, Sage Publications, pp. 1-28.
- DENZIN, Norman K. e Yvonna S. LINCOLN (Eds.) (2000): *Handbook of Qualitative Research*, 2ª edición. Thousand Oaks (CA)-Londres-Nueva Delhi, Sage Publications.
- DE MIGUEL, Amando (1994): *Los españoles. Sociología de la vida cotidiana*. Madrid, Ediciones Temas de Hoy.
- \_\_\_\_\_ (1995): *Cien años de urbanidad. Crítica de costumbres de la vida española*. Barcelona, Planeta.
- DE PABLOS ORTEGA, Carlos (2008): “Análisis sociopragmático del acto de habla expresivo de agradecimiento en español”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 685-691.
- DEL RÍO URRUTIA, Ximena y Carlos SÁNCHEZ AVENDAÑO (2006): “Observaciones preliminares sobre la adquisición de fórmulas de cortesía en español”, en MURILLO MEDRANO, J. (Ed.): *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Universidad de Costa Rica. Libro-e, pp. 435-448.
- DÍAZ PÉREZ, Francisco Javier (1999): “Requesting in British English and Peninsular Spanish: a comparative analysis of politeness strategies”, en ÁLVAREZ BENITO, G. et al. (Eds.): *Lenguas en contacto*. Sevilla, Mergablum, pp. 171-180.
- \_\_\_\_\_ (2003): *La cortesía verbal en inglés y en español: actos de habla y pragmática intercultural*. Jaén, Universidad de Jaén.
- DOMÍNGUEZ CALVO, Francisco Javier (2001): *La cortesía verbal en la expresión de discrepancias en español*. Málaga, ASELE Colección Monografías.

- DUFON, Margaret A., KASPER, Gabriela, TAKAHASHI, Satomi y Naoko YOSHINAGA (1994): "Bibliography on linguistic politeness", en *Journal of Pragmatics*, 21 (5), pp. 527-578.
- DUMITRESCU, Domnita (2004): "La expresión de buenos deseos hacia nuestro prójimo: ¿un acto de habla cortés automático?", en BRAVO, D. y A. BRIZ (Eds.): *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona, Ariel pp. 265-283.
- \_\_\_\_\_ (2006): "Agradecer en una interlengua. Una comparación entre la competencia pragmática de los estudiantes nativos y no nativos del español en California, Estados Unidos", en MURILLO MEDRANO, J. (Ed.): *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Universidad de Costa Rica. Libro-e, pp. 375-406.
- DURANTI, Alessandro (1997): *Linguistic Anthropology*. Cambridge, Cambridge University Press.
- EELLEN, Gino (2001): *A critique of politeness theory*. Manchester, St. Jerome Publishing.
- EISENSTEIN, Miriam y Jean W. BODMAN (1986): "'I very appreciate': expressions of gratitude by native and non-native speakers of American English", en *Applied Linguistics*, 7 (2), pp. 167-185.
- ESCAMILLA MORALES, Julio, MORALES ESCORCIA, Efraín, HENRY VEGA, Grandfield (2008): "Solicitud de información y petición en contextos universitarios", en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 182-193.
- ESCAMILLA MORALES, Julio, MORALES ESCORCIA, Efraín, TORRES RONCALLO, Luz Marina y Grandfield HENRY VEGA (2004): "La cortesía verbal y gestual en la ciudad de Barranquilla (Colombia)", en BRAVO, D. y A. BRIZ (Eds.): *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona, Ariel, pp. 197-210.
- ESCAMILLA MORALES, Julio, HENRY VEGA, Grandfield, MORALES ESCORCIA, Efraín y Luz Marina TORRES RONCALLO (2010): "La (des)cortesía subyacente



- en los comentarios de los lectores de la sección humorística de una revista colombiana”, en ORLETTI, F. y L. MARIOTTINI (Eds.): *(Des)cortesía en español: Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Roma-Estocolmo-Università degli Studi Roma Tre, Programa EDICE. Libro-e, pp. 457-488.
- ESCANDELL VIDAL, M.<sup>a</sup> Victoria (1995): “Cortesía, fórmulas conversacionales y estrategias indirectas”, en *Revista Española de Lingüística*, 25 (1), pp. 31-66.
- \_\_\_\_\_ (1996a): *Introducción a la pragmática*. Barcelona, Ariel Lingüística.
- \_\_\_\_\_ (1996b): “Los fenómenos de interferencia pragmática”, en BARALO, M. *et al.* (Eds.) *Didáctica del español como lengua extranjera III*. Madrid, Colección Expolingua, pp. 95-109.
- \_\_\_\_\_ (1996c): “Towards a cognitive approach to politeness”, en JAZCZOLT, K. y K. TURNER (Eds.): *Contrastive Semantics and Pragmatics, vol. II, Discourse Strategies*. Oxford, Pergamon, pp. 629-650.
- \_\_\_\_\_ (1998): “Cortesía y relevancia”, en HAVERKATE, H., MULDER, G. y C. FRAILE MALDONADO (Eds.): *La pragmática lingüística del español: recientes desarrollos*. Diálogos Hispánicos, 22, Ámsterdam, Rodopi, pp. 7-24.
- \_\_\_\_\_ (2004): “Norms and Principles: Putting social and cognitive pragmatics together”, en MÁRQUEZ REITER, R. y M. E. PLACENCIA (Eds.): *Current Trends in the Pragmatics of Spanish*. Ámsterdam, John Benjamins, pp. 347-372.
- \_\_\_\_\_ (2005): *La comunicación*. Madrid, Gredos.
- ESCORIZA MORERA, Luis (2002): *La variación lingüística. Propuesta de delimitación de variantes en el nivel léxico*. Tesis doctoral, Universidad de Cádiz.
- ESPEJO MURIEL, María del Mar (2001): “Bibliografía sobre la cortesía en español”, en *Oralia*, 4, pp. 315-336.
- FAIRCLOUGH, Norman (1989): *Language and Power*. Londres, Longman.
- \_\_\_\_\_ (1992): *Discourse and social change*. Londres, Polity Press.
- \_\_\_\_\_ (1995): *Critical Discourse Analysis*. Londres, Longman.
- FAIRCLOUGH, Norman y Ruth WODAK (1995): “Critical Discourse Analysis”, en VAN DIJK, T. A. (Ed.): *Discourse as Social Interaction*, vol. 2. Londres, Sage Publications.
- FANT, Lars (1989): “Cultural mismatch in conversation: Spanish and Scandinavian communicative behaviour in negotiation settings”, en *Hermes*, 3, pp. 247-265.

- \_\_\_\_\_ (1992): “Scandinavians and Spaniards in negotiation”, en SJÖRGREN, A. y L. JANSON (Eds.): *Culture and management in the field of ethnology and business administration*. Estocolmo, Stockholm School of Economics, pp. 125-153.
- \_\_\_\_\_ (1995): “Negotiation Discourse and Interaction in a Cross-cultural Perspective: The Case of Sweden and Spain”, en EHLICH, K. y J. WAGNER (Eds.): *The Discourse of Business Negotiation*. Berlín, Mouton de Gruyter, pp. 177-201.
- \_\_\_\_\_ (1996): “Regulación conversacional en la negociación: una comparación entre pautas mexicanas y peninsulares”, en KOTSCHI, T., OESTERREICHER, W. y K. ZIMMERMANN (Eds.): *El español hablado y la cultura oral en España e Hispanoamérica*. Madrid, Iberoamericana, pp. 147-183.
- \_\_\_\_\_ (1999): “La repetición como recurso para la negociación de identidades en la conversación espontánea”, en *SIIS Working Papers*, 1, Universidad de Estocolmo. [www.ispla.su.se/iis/Siiesp.htm].
- \_\_\_\_\_ (2000): “¿Integrarse o afirmarse? La negociación de identidades en conversaciones poliádicas entre universitarios hispanoamericanos”, en BUSTOS TOVAR, J. J. et al. (Eds.): *Lengua, discurso, texto: I Simposio de Análisis del Discurso*. Madrid, Visor Libros, pp. 1565-1583.
- \_\_\_\_\_ (2001): “Creating awareness of identity work in conversation: A resource for language training”, en KELLY, M., ELLIOT, I. y L. FANT (Eds.): *Modality: Studies in Form and Function*. Londres, Equinox, pp. 103-121.
- \_\_\_\_\_ (2007a): “Rapport and identity management: a model and its application to Spanish dialogue”, en PLACENCIA, M. E. y C. GARCÍA FERNÁNDEZ (Eds.): *Research on Politeness in the Spanish-Speaking World*. Mahwah (NJ)-Londres, Lawrence Erlbaum, pp. 335-365.
- \_\_\_\_\_ (2007b): “La modalización del acierto formulativo en español”, en *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana*, V, pp. 39-58.
- FANT, Lars y Luisa GRANATO (2002): “Can politeness be negative...?”, en *SIIS Working Papers*, 1, Universidad de Estocolmo. [www.ispla.su.se/iis/Siiesp.htm]
- FÉLIX-BRASDEFER, J. César (2003a): “Declining an invitation: a cross-cultural study of pragmatic strategies in American English and Latin American Spanish”, en *Multilingua*, 22, pp. 225-255.

- \_\_\_\_\_ (2003b): “Validity in data collection methods in pragmatics research”, en KEMPCHINSKY, P. y C. E. PIÑEROS (Eds.): *Theory, Practice, and Acquisition: Papers from the 6th Hispanic Linguistics Symposium and the 5th Conference on the Acquisition of Spanish and Portuguese*. Somerville (MA), Cascadilla Press, pp. 239-257.
- \_\_\_\_\_ (2004): “La mitigación en el discurso oral de mexicanos y aprendices de español como lengua extranjera”, en BRAVO, D. y A. BRIZ (Eds.): *Pragmática sociocultural: estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona, Ariel, pp. 285-299.
- \_\_\_\_\_ (2006): “Métodos de recolección de actos de habla. Peticiones en el discurso natural y simulado de hablantes mexicanos”, en MURILLO MEDRANO, J. (Ed.): *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Universidad de Costa Rica. Libro-e, pp. 221-245.
- \_\_\_\_\_ (2008): “Sociopragmatic variation: Dispreferred responses in Mexican and Dominican Spanish”, en *Journal of Politeness Research*, 4 (1), pp. 81-110.
- FERGUSON, Charles (1983): “Good-Wishes in Syrian Arabic”, en BORG, A. y P. WEXLER (Eds.): *Mediterranean Language Review*, 1. Wiesbaden, Otto Harrassowitz Wiesbaden, pp. 65-83.
- FERNÁNDEZ AMAYA, Lucía (2010): “Take care: la cortesía en el cierre de conversaciones telefónicas en inglés americano”, en CABALLERO RODRÍGUEZ, R. y M. J. PINAR SANZ (Eds.): *Ways and modes of human communication*. AESLA, Cuenca, Ediciones de la Universidad de Castilla La Mancha, pp. 657-664.
- \_\_\_\_\_ (2011): “La cortesía en el cierre de conversaciones telefónicas: diferencias y similitudes entre el inglés americano y el español peninsular”, en FUENTES RODRÍGUEZ, C., ALCAIDE LARA, E. y E. BRENES PEÑA (Eds.): *Aproximaciones a la (des)cortesía verbal en español*. Berlín, Peter Lang, pp. 331-344.
- FERNÁNDEZ DEL CAMPO, Guadalupe (2011): “El piropo como una forma de agresión hacia la mujer”, en FUENTES RODRÍGUEZ, C., ALCAIDE LARA, E.

- y E. BRENES PEÑA (Eds.): *Aproximaciones a la (des)cortesía verbal en español*. Berlín, Peter Lang, pp. 345-363.
- FERNÁNDEZ GARCÍA, Francisco (2001): "Ironía y (des)cortesía", en *Oralia*, 4, pp. 103-127.
- FERRER, M.<sup>a</sup> Cristina y Carmen SÁNCHEZ LANZA (2002): *Interacción verbal. Los actos de habla*. Rosario, UNR Editora, Universidad Nacional de Rosario.
- \_\_\_\_\_ (2005): "Disenso, persuasión y cortesía. Multifuncionalidad de estrategias conversacionales en el discurso de la argumentación", en BRAVO, D. (Ed.): *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*, Estocolmo-Buenos Aires, Dunken, pp. 145-161.
- FIRTH, J. Raymond (1937): *The Tongues of Men*. Londres, Watts & Co.
- FITCH, Kristine T. (1998): *Speaking Relationally. Culture, Communication and Interpersonal Connection*. Nueva York, The Guilford Press.
- \_\_\_\_\_ (1999): "A ritual for attempting leave-taking in Colombia", en *Research on Language and Social Interaction*, 24, pp. 209-224.
- FITCH, Kristine T. y Robert E. SANDERS (1994): "Culture, communication, and preferences for directness in expression of directives", en *Communication Theory*, 4, pp. 219-245.
- \_\_\_\_\_ (Eds.) (2005): *Handbook of Language and Social Interaction*. Mahwah (NJ)-Londres, Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- FONTANA, Andrea y James H. FREY (2000): "The interview: from structured questions to negotiated text", en DENZIN, N. K. e Y. S. LINCOLN (Eds.): *Handbook of Qualitative Research*, 2<sup>a</sup> edición. Thousand Oaks (CA)-Londres-Nueva Delhi, Sage Publications, pp. 645-672.
- FRASER, Bruce (1978): "Acquiring social competence in a second language", en *RELC Journal*, 9, pp. 1-21.
- \_\_\_\_\_ (1980): "Conversational mitigation", en *Journal of Pragmatics*, 4 (4), pp. 341-350.
- \_\_\_\_\_ (1990): "Perspectives on politeness", en *Journal of Pragmatics*, 14, pp. 219-236.
- FRASER, Bruce y William NOLEN (1981): "The association of deference with linguistic form", en *International Journal of the Sociology of Language*, 27, pp. 93-109.

- FROW, John y Meghan MORRIS (2000): “Cultural Studies”, en DENZIN, N. K. e Y. S. LINCOLN (Eds.): *Handbook of Qualitative Research*, 2ª ed. Thousand Oaks (CA)-Londres- Nueva Delhi, Sage Publications, pp. 315-346.
- FUENTES RODRÍGUEZ, Catalina (1987): *Los enlaces extraoracionales*. Alfar, Sevilla.
- \_\_\_\_ (1990): “Apéndices con valor apelativo”, en *Sociolingüística Andaluza*, 5, pp. 171-196.
- \_\_\_\_ (1996): *Aproximación a la estructura del texto*. Málaga, Ágora.
- \_\_\_\_ (2000): *Lingüística Pragmática y Análisis del Discurso*. Madrid, Arco/Libros.
- \_\_\_\_ (2005): “La lingüística de la comunicación y la sintaxis”, en MOYA CORRAL, J. A. (Ed.): *Pragmática y enseñanza de la lengua española. Actas de las X Jornadas sobre la Enseñanza de la Lengua Española*. Granada, Universidad de Granada, pp. 15-36.
- \_\_\_\_ (2008): “Parliamentary (im)politeness and argumentative force: ‘decirles, señorías, que... (to say, sirs, to you, that...)’”, en *International Conference on Political Discourse Strategies*. Sevilla, Mergablum, pp. 63-80.
- \_\_\_\_ (2009a): “Cuando la descortesía se convierte en agresividad: las listas de debate en el correo electrónico”, en BRAVO, D., HERNÁNDEZ FLORES, N. y A. CORDISCO (Eds.): *Aportes pragmáticos, sociopragmáticos y socioculturales a los estudios de la cortesía en español*. Buenos Aires, Dunken, pp. 303-339.
- \_\_\_\_ (2009b): “La violencia en el anonimato: Internet”, en FUENTES RODRÍGUEZ, C. y E. ALCAIDE LARA (Eds.): *Manifestaciones textuales de la (des)cortesía y agresividad verbal en diversos ámbitos comunicativos*. Sevilla, Servicio de Publicaciones Universidad Internacional Andalucía, pp. 188-210.
- \_\_\_\_ (2009c): *Diccionario de conectores y operadores del español*. Madrid, Arco/Libros.
- \_\_\_\_ (2009d): “El debate entre Zapatero y Rajoy: ¿convencer a quién? Estudio textual e interactivo”, en *Tonos Digital*, 18.
- \_\_\_\_ (2009e): “El análisis lingüístico desde un enfoque pragmático”, en *Investigaciones lingüísticas en el siglo XXI*, pp. 63-102.
- \_\_\_\_ (2010a): “Le voy a decir una cosa, pero no me diga usted...: el derecho a la palabra”, en ORLETTI, F. y L. MARIOTTINI (Eds.): *(Des)cortesía en español*:

- Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Roma-Estocolmo-Università degli Studi Roma Tre, Programa EDICE. Libro-e, pp. 87-110.
- \_\_\_\_ (2010b): *La gramática de la cortesía en español/LE*. Madrid, Arco/Libros.
- \_\_\_\_ (2011): “(Des)cortesía y violencia verbal: implicaciones lingüísticas y sociales”, en FUENTES RODRÍGUEZ, C., ALCAIDE LARA, E. y E. BRENES PEÑA (Eds.): *Aproximaciones a la (des)cortesía verbal en español*. Berlín, Peter Lang, pp. 27-74.
- FUENTES RODRÍGUEZ, Catalina y Esperanza ALCAIDE LARA (Eds.) (2002): *Mecanismos lingüísticos de la persuasión*. Madrid, Arco/Libros.
- \_\_\_\_ (2008): *(Des)cortesía, agresividad y violencia verbal en la sociedad actual*. Sevilla, Servicio de Publicaciones Universidad Internacional Andalucía.
- \_\_\_\_ (2009): *Manifestaciones textuales de la (des)cortesía y agresividad verbal en diversos ámbitos comunicativos*. Sevilla, Servicio de Publicaciones Universidad Internacional Andalucía.
- GALLARDO, Beatriz (1993): “La transición entre turnos conversacionales: silencios, solapamientos e interrupciones”, en *Contextos*, XI, 21-22, pp. 180-220.
- \_\_\_\_ (1996): *Análisis conversacional y pragmática del receptor*. Valencia, Episteme.
- \_\_\_\_ (1998a): *Comentario de textos conversacionales, I. De la teoría al comentario*. Madrid, Arco/Libros.
- \_\_\_\_ (1998b): *Comentario de textos conversacionales, II. Los textos*. Madrid, Arco/Libros.
- GALLARDO, S. (2005): “Propósito instructivo y formulaciones corteses. La recomendación en las notas periodísticas sobre salud”, en BRAVO, D. y A. BRIZ (Eds.): *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*, Estocolmo-Buenos Aires, Dunken, pp. 189-219.
- GARCÉS CONEJOS, Pilar (1995): “Revisión crítica de algunos de los postulados de la teoría de la cortesía lingüística propugnada por Brown y Levinson”, en *Quaderns de filología. Estudis lingüístics*, 1, pp. 43-61.
- GARCÉS GÓMEZ, M.<sup>a</sup> Pilar (2011): “Las funciones de la repetición en el discurso oral y sus implicaciones en la (des)cortesía”, en FUENTES RODRÍGUEZ, C.,

- ALCAIDE LARA, E. y E. BRENES PEÑA (Eds.): *Aproximaciones a la (des)cortesía verbal en español*. Berlín, Peter Lang, pp. 365-376.
- GARCÍA, Carmen (1992): "Refusing an invitation: a case study of Peruvian style", en *Hispanic Linguistics*, 5, pp. 207-243.
- \_\_\_\_\_ (1993): "Making a request and responding to it: a case study of Peruvian Spanish speakers", en *Journal of Pragmatics*, 19, pp. 127-152.
- \_\_\_\_\_ (1996a): "Reprimanding and responding to a reprimand: a case study of Peruvian Spanish speakers", en *Journal of Pragmatics*, 26, pp. 663-697.
- \_\_\_\_\_ (1996b): "Teaching speech acts performance: declining an invitation", en *Hispania*, 79 (2), pp. 267-277.
- \_\_\_\_\_ (1998): "The three stages of Venezuelan invitations and responses", en *Multilingua*, 18, pp. 391-433.
- \_\_\_\_\_ (2002): "La expresión de camaradería y solidaridad: Cómo los venezolanos solicitan un servicio y responden a la solicitud de un servicio", en PLACENCIA, M. E. y D. BRAVO (Eds.): *Actos de habla y cortesía en español*. Munich, Lincom Europa, pp. 55-88.
- \_\_\_\_\_ (2003): "Estudio comparativo del discurso oral de peruanos y venezolanos: reprimiendo y respondiendo a una reprimenda. Poder y solidaridad", en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer Coloquio EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo. Libro-e, pp. 257-297.
- \_\_\_\_\_ (2004a): "Coercion and cooperation: a case study of Argentinian reprimands and responses to reprimands", en MÁRQUEZ REITER, R. y M. E. PLACENCIA (Eds.): *Current Trends in the Pragmatics of Spanish*. Ámsterdam, John Benjamins, pp. 231-264.
- \_\_\_\_\_ (2004b): "Reprimiendo y respondiendo a una reprimenda. Similitudes y diferencias entre peruanos y venezolanos", en *Spanish in Context*, 1, pp. 113-147.
- \_\_\_\_\_ (2008): "Different realizations of solidarity politeness: Comparing Venezuelan and Argentinian invitations", en SCHNEIDER, K. P. y A. BARRON (Eds.): *Variational Pragmatics*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins Publishing Company, pp. 269- 305.

- GARCÍA GODOY, M.<sup>a</sup> Teresa (1999): “Las fórmulas de tratamiento social en el DRAE”, en FERNÁNDEZ GONZÁLEZ, J. *et al.* (Eds.): *Lingüística para el siglo XXI (CLG3)*. Salamanca, Ediciones de la Universidad de Salamanca, vol. 1, pp. 729-736.
- \_\_\_\_\_ (2001/2002): “De *Majestad* a *señores diputados*. La evolución de las fórmulas de tratamiento en los orígenes del parlamentarismo argentino”, en *Anuario de Lingüística Hispánica*, XVII/XVIII, pp. 11-24.
- \_\_\_\_\_ (2005): “Estilo cortés y tratamientos honoríficos en los orígenes del constitucionalismo argentino”, en *Revista Internacional de Lingüística Iberoamericana*, 5, pp. 79-96.
- GARCÍA-PASTOR, M.<sup>a</sup> Dolores (2006): “Face-aggravation in context: a tentative methodological framework”, en BLAS ARROYO, J. L., CASANOVA ÁVALOS, M. y M. VELANDO CASANOVA (Eds.): *Discurso y sociedad: contribuciones al estudio de la lengua en contexto social*. Castellón de la Plana, Universidad Jaume I, pp. 613-623.
- GARCÍA VIZCAÍNO, M.<sup>a</sup> José (1998): *Estrategias de cortesía verbal en inglés y en español*. Tesis doctoral, Universidad de Granada.
- \_\_\_\_\_ (2001): “Principales estrategias de cortesía verbal en español”, en *Interlingüística*, X, pp. 185-188.
- \_\_\_\_\_ (2006): “La utilización de corpus orales en estudios contrastivos sobre cortesía verbal”, en MURILLO MEDRANO, J. (Ed.): *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Universidad de Costa Rica. Libro-e, pp. 247-274.
- \_\_\_\_\_ (2008): “Enseñanza de la cortesía verbal a través de la traducción”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 692-710.
- \_\_\_\_\_ (2010): “Quien no corre, *vueling*. El cambio de código como estrategia de cortesía en publicidad”, en ORLETTI, F. y L. MARIOTTINI (Eds.): *(Des)cortesía en*



- español: Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Roma-Estocolmo-  
Università degli Studi Roma Tre, Programa EDICE. Libro-e, pp. 245-260.
- GARFINKEL, Harold (1967): *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs (NJ),  
Prentice-Hall.
- GASS, Susan M. (1997): *Input, interaction and the second language learner*. Mahwah  
(NJ), Lawrence Erlbaum Associates.
- GASS, Susan M. y Noël HOUCK (1999): *Interlanguage refusals. A cross-cultural study  
of Japanese-English*. Berlín, Mouton de Gruyter.
- GOFFMAN, Erving (1967): *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behavior*. Nueva  
York, Doubleday-Anchor.
- \_\_\_\_\_ (1981): *La presentación de la persona en la vida cotidiana*. Buenos Aires,  
Ammorrortu.
- GOLATO, Andrea (2005): *Compliments and Compliment Responses*. Ámsterdam,  
Benjamins.
- GOLDBERG, Julia A. (1990): "Interrupting the Discourse on Interruptions. An  
Analysis in Terms of Relationally Neutral, Power- and Rapport-Oriented Acts",  
en *Journal of Pragmatics*, 14 (6), pp. 883-903.
- GOLDSMITH, Daena J. y Kristine L. FITCH (1997): "The normative context of advice  
as social support", en *Human Communication Research*, 24 (4), pp. 454-476.
- GÓMEZ SÁNCHEZ, M.<sup>a</sup> Elena (2006): "Cortesía y eufemismo: los sustitutos  
eufemísticos en la prensa y la defensa de la propia imagen", en BLAS  
ARROYO, J. L., CASANOVA ÁVALOS, M. y M. VELANDO CASANOVA  
(Eds.): *Discurso y sociedad: contribuciones al estudio de la lengua en contexto  
social*. Castellón de la Plana, Universidad Jaume I, pp. 625-636.
- GONZALO GÓMEZ, Paula y María MARTÍN (2008): "El marcador discursivo  
*hombre* y su tratamiento en el aula de E/LE", en *Revista redELE*, 14, pp. 1-11.  
[[www.educacion.es/redele/Revista14/El%20marcador%20discursivo%20hombre.  
pdf](http://www.educacion.es/redele/Revista14/El%20marcador%20discursivo%20hombre.pdf)].
- GRANATO, Luisa (2007): "Los estudios de la cortesía en la interacción verbal:  
reconsideración de algunos conceptos teóricos", en BOLÍVAR, A. y E.  
FRANCES (Eds.): *El análisis del diálogo. Reflexiones y estudios*. Caracas, Fondo

- Editorial de Humanidades y Educación, Universidad Central de Venezuela, pp. 129-158.
- GRAS MANZANO, Pedro y M.<sup>a</sup> Ángeles GARCÍA ASENSIO (2010): “La delimitación de la recomendación como acto de habla”, en CABALLERO RODRÍGUEZ, R. y M. J. PINAR SANZ (Eds.): *Ways and Modes of Human Communication*. AESLA, Cuenca, Ediciones de la Universidad de Castilla-La Mancha, pp. 681-688.
- GRICE, Herbert Paul (1975): “Logic and Conversation”, en COLE P. y J. L. MORGAN (Eds.): *Syntax and Semantics 3: Speech Acts*. Nueva York, Academic Press, pp. 41-58.
- \_\_\_\_\_ (1974): *Frame Analysis*. New York, Harper and Row.
- \_\_\_\_\_ (1981): *Forms of Talk*. Filadelfia, University of Philadelphia Press.
- GRINDSTED, Annette (1994): “La organización del espacio interactivo en negociaciones mexicanas, españolas y danesas”, en *Discurso*, pp. 17-50.
- \_\_\_\_\_ (1995): “Dyadic and Polyadic Sequencing Patterns in Spanish and Danish Negotiations Interactions”, en EHLICH, K. y J. WAGNER (Eds.): *The Discourse of Business Negotiation*. Berlín, Mouton de Gruyter, pp. 203-221.
- GU, Yueguo (1990): “Politeness phenomena in modern Chinese”, en *Journal of Pragmatics*, 14, pp. 237-257.
- GUERRA BERNAL, Nuria (2008): “El discurso conflictivo en interacciones coloquiales en inglés y español”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 224-239.
- GUMPERZ, John J. (1978): “The conversational analysis of interethnic communication”, en LAMAR ROSS, E. (Ed.): *Interethnic Communication*. Atenas, University of Georgia Press.
- \_\_\_\_\_ (1982a): *Discourse strategies*. Cambridge, Cambridge University Press.
- \_\_\_\_\_ (1982b): *Language and Social Identity*. Cambridge, Cambridge University Press.
- \_\_\_\_\_ (1992): “Contextualization and Understanding”, en DURANTI, A. y C. GOODWIN (Eds.): *Rethinking Context. Language as an interactive phenomenon*. Cambridge, Cambridge University Press.

- GUMPERZ, John J. y Dell HYMES (Eds.) (1972): *Directions in Sociolinguistics: the Ethnography of Communication*. Nueva York, Rinehart & Winston.
- GUTIÉRREZ-REXACH, Javier y José DEL VALLE (Eds.) (1998): *Proceedings of the First Hispanic Linguistics Colloquium*. Columbus, Ohio State University.
- HALLIDAY, Michael. A. K. (1979): *El lenguaje como semiótica social*. México, Fondo de Cultura Económica.
- \_\_\_\_\_ ([1985] 1994): *An Introduction to Functional Grammar*. Londres, Edward Arnold.
- HAMMERSLEY, Martyn y Paul ATKINSON (1983): *Ethnography: Principles in Practice*. Londres, Tavistock.
- HAMILTON, V. Lee (1976): "Role play and deception: re-examination of the controversy", en *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 6 (2), pp. 233-250.
- HANCHER, Michael (1979): "The classification of cooperative illocutionary acts", en *Language in Society*, 8 (1), pp. 1-14.
- HARDIN, Karol J. (2001): *Pragmatics of Persuasive Discourse in Spanish Television Advertising*. Texas, SIL International, University of Texas at Arlington.
- HARRIS, Sandra (2001) "Being politically impolite: extending politeness theory to adversarial political discourse", en *Discourse and Society*, 12 (4), pp.451-472.
- HAUGH, Michael (2007): The discursive challenge to politeness research: an interactional alternative", en *Journal of Politeness Research*, 3 (2) pp. 295-317.
- HAVERKATE, Henk (1987): "La cortesía como estrategia conversacional", en *Diálogos Hispánicos de Ámsterdam*, 6, pp. 27-63.
- \_\_\_\_\_ (1993): "Acerca de los actos de habla expresivos y comisivos en español", en HAVERKATE, H. et al. (Eds.): *Aproximaciones pragmalingüísticas al español*. Diálogos Hispánicos, 12, Ámsterdam, Rodopi, pp. 149-180.
- \_\_\_\_\_ (1994): *La cortesía verbal. Estudio pragmalingüístico*. Madrid, Gredos.
- \_\_\_\_\_ (1998a): "La contextualización discursiva como factor determinante de la realización del acto de habla interrogativo", en HAVERKATE, H., MULDER, G. y C. FRAILE MALDONADO (Eds.): *La pragmática lingüística del español. Recientes desarrollos*. Diálogos Hispánicos, 22, Ámsterdam, Rodopi, pp. 173-209.
- \_\_\_\_\_ (1998b): "La entrevista periodística. Análisis discursivo e interaccional", en *Oralia*, 1, pp. 27:45.

- \_\_\_\_\_ (2001): “Cortesía y descortesía en los diálogos del Quijote. Análisis de la representación de las imágenes positiva y negativa de los protagonistas”, en *Oralia*, 4, pp. 129-148.
- \_\_\_\_\_ (2003): “El análisis de la cortesía comunicativa: categorización pragmlingüística de la cultura española”, en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer Coloquio EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo, Libro-e, pp. 60-70.
- \_\_\_\_\_ (2004): “El análisis de la cortesía comunicativa, categorización pragmlingüística de la cultura española”, en BRAVO, D. y A. BRIZ (Eds.): *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona, Ariel, pp. 55-65.
- HAVERKATE, Henk, MULDER, Gijis y Carolina FRAILE MALDONADO (Eds.) (1998): *La pragmática lingüística del español: recientes desarrollos*. Diálogos Hispánicos, 22, Ámsterdam, Rodopi.
- HELD, Gudrun (1989): “On the role of the maximization of politeness”, en *Multilingua*, 8-2/3, pp. 167-206.
- \_\_\_\_\_ ([1992] 2005): “Politeness in Linguistic research”, en WATTS, R., IDE, S., y EHLICH, K. (Eds.): *Politeness in Language*. Berlín, Mouton de Gruyter, pp. 131-153.
- HENDRY, Joy (1993): *Wrapping culture. Politeness, presentation, and power in Japan and other societies*. Oxford, Clarendon Press.
- HERBERT, Robert K. (1989): “The ethnography of English compliments: A contrastive sketch”, en OLESKY, W. (Ed.): *Contrastive Pragmatics*. Ámsterdam, John Benjamins, pp. 3-35.
- HERITAGE, John (1984): *Garfinkel and Ethnomethodology*. Cambridge, Polity Press.
- HERNÁNDEZ FLORES, Nieves (1999): “Politeness ideology in Spanish colloquial conversation: The case of advice”, en *Pragmatics*, 9, pp. 37-49.
- \_\_\_\_\_ (2002): *La cortesía en la conversación española de familiares y amigos. La búsqueda de equilibrio entre la imagen del hablante y la imagen del destinatario*. Aalborg, Dinamarca, Universidad de Aalborg.
- \_\_\_\_\_ (2003a): “Cortesía y contextos socioculturales en la conversación de familiares y amigos”, en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer Coloquio EDICE. La*

- perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo. Libro-e, pp. 121-127.
- \_\_\_\_ (2003b): “Los test de hábitos sociales y su uso en el estudio de la cortesía: una introducción”, en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer Coloquio EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo, Libro-e, pp. 186-197.
- \_\_\_\_ (2004a): “La cortesía como búsqueda del equilibrio de la imagen social”, en BRAVO, D. y A. BRIZ (Eds.): *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona, Ariel, pp. 95-108.
- \_\_\_\_ (2004b): “Politeness as ‘face’ enhancement: an analysis of Spanish conversations between family and friends”, en REITER MÁRQUEZ, R. y M. E. PLACENCIA (Eds.): *Current Trends in the Pragmatics of Spanish*. Ámsterdam, John Benjamins, pp. 265-284.
- \_\_\_\_ (2006a): “Actividades de autoimagen, cortesía y descortesía: tipos de actividades de imagen en un debate televisivo”, en BLAS ARROYO, J. L., CASANOVA ÁVALOS, M. y M. VELANDO CASANOVA (Eds.): *Discurso y sociedad: contribuciones al estudio de la lengua en contexto social*. Castellón de la Plana, Publicaciones de la Universidad Jaume I, pp. 637-648.
- \_\_\_\_ (2006b): “Cortesía y oscilación de la imagen social en e un debate televisivo”, en MURILLO MEDRANO, J. (Ed.): *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Universidad de Costa Rica, Libro-e, pp. 37-53.
- \_\_\_\_ (2008a): “La presencia de cortesía, y sus características, en la conversación de familiares y amigos”, en CORTÉS, L., BAÑÓN, A. M., ESPEJO, M. M. y J. L. MUÑO (Coords.), *Discurso y Oralidad. Homenaje al profesor José Luis de Bustos Tovar. Oralía Anejos*, 3 (2). Madrid, Arco/Libros, pp. 693-701.
- \_\_\_\_ (2008b): “Los test de hábitos sociales en el análisis de debates televisivos”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 657-668.

- \_\_\_\_\_ (2010): “Actividades de imagen en la publicidad institucional española: la confianza social en el sistema”, en ORLETTI, F. y L. MARIOTTINI (Eds.): *(Des)cortesía en español: Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Roma-Estocolmo-Università degli Studi Roma Tre, Programa EDICE. Libro-e, pp. 261-283.
- HERNÁNDEZ LÓPEZ, María de la O (2010): “La broma afiliativa como principio sociocultural en la consulta médica británica: un reflejo cultural de la comunicación interpersonal”, en CABALLERO RODRÍGUEZ, R. y M. J. PINAR SANZ (Eds.): *Ways and Modes of Human Communication*. AESLA, Cuenca, Ediciones de la Universidad de Castilla La Mancha, pp. 705-710.
- HERNÁNDEZ SACRISTÁN, Carlos (1996): “Actos de habla desde una perspectiva contrastiva”, en BRIZ, A., GÓMEZ, J. R., MARTÍNEZ, M. J. y GRUPO VAL.ES.CO (Eds.): *Pragmática y Gramática del Español Hablado. Actas del II Simposio sobre análisis del discurso oral*. Valencia-Zaragoza, Pórtico, pp. 317-327.
- \_\_\_\_\_ (1999): *Culturas y acción comunicativa. Introducción a la pragmática intercultural*. Barcelona, Octaedro.
- HERRERO MUÑOZ-COBO, Bárbara (2007): “Silencio versus palabra. Dos paradigmas de cortesía: el árabe y el español”, en CORTÉS, L., BAÑÓN, A. M., ESPEJO, M. M. y J. L. MUÑO (Coords.), *Discurso y Oralidad. Homenaje al profesor José Luis de Bustos Tovar. Oralía Anejos*, 3 (2). Madrid, Arco/Libros, pp. 703-708.
- HICKEY, Leo (1991): “Comparatively polite people in Spain and Britain”, en *Association for Contemporary Iberian Studies*, 4 (2), pp. 2-7.
- \_\_\_\_\_ (2004): “Spanish pragmatics: whence, where, whither”, en MÁRQUEZ REITER, R. y M. E. PLACENCIA (Eds.): *Current Trends in the Pragmatics of Spanish*. Ámsterdam, John Benjamins, pp. 3-14.
- \_\_\_\_\_ (2005): “Politeness in Spain: Thanks But No ‘Thanks’”, en HICKEY, L. y M. STEWART (Eds.): *Politeness in Europe*. Clevedon, Multilingual Matters, pp. 317-330.
- HICKEY, Leo y Miranda STEWART (2005): “Introduction”, en HICKEY, L. y M. STEWART (Eds.): *Politeness in Europe*. Clevedon, Multilingual Matters, pp. 1-11.

- HICKEY, Leo e Ignacio VÁZQUEZ ORTA (1994): “Politeness as deferente: a pragmatic view”, en *Pragmalingüística*, 2, pp. 267-286.
- HIDALGO, Antonio (1998): “Alternancia de turnos y conversación. Sobre el papel regulador de los suprasegmentos en el habla simultánea”, en *Lingüística Española Actual*, 20 (2), pp. 217-238.
- \_\_\_\_\_ (2002): *Comentario fónico de textos coloquiales*. Madrid, Arco/Libros.
- \_\_\_\_\_ (2006): “La expresión de cortesía (atenuación) en español hablado: marcas y recursos prosódicos para su reconocimiento en la conversación coloquial”, en *Actas del XXXV Simposio Internacional de la SEL*, León, pp. 957-979.
- \_\_\_\_\_ (2007): “Sobre algunos recursos fónicos del español y su proyección sociopragmática: atenuación y cortesía en la conversación coloquial”, en *Quaderns de Filologia, Estudis Lingüístics*, 12, pp.129-142.
- \_\_\_\_\_ (2011): “En torno a la (des)cortesía verbal y al papel modalizador de la entonación en español”, en FUENTES RODRÍGUEZ, C., ALCAIDE LARA, E. y E. BRENES PEÑA (Eds.): *Aproximaciones a la (des)cortesía verbal en español*. Berlín, Peter Lang, pp. 75-100.
- HIDALGO, Antonio y GRUPO VALES.CO. (2006): “La transcripción de un corpus de lengua hablada”, en MURILLO MEDRANO, J. (Ed.): *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Universidad de Costa Rica. Libro-e, pp. 275-317.
- HIGGINGS, E. Tory y Arie KRUGLANSKI (Eds.) (1996): *Social Psychology: Handbook of Basic Principles*. Nueva York, Guildford.
- HIRSCHON, Renée (2001): “Freedom, solidarity and obligation: The socio-cultural context of Greek politeness”, en BAYRAKTAROGLU, A. y M. SIFIANOU (Eds.): *Linguistic Politeness across Boundaries: The Case of Greek and Turkish*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins, pp. 17-42.
- HOFSTEDE, Geert (1991): *Cultures and Organizations: Software of the Mind*. Londres, McGraw-Hill.
- \_\_\_\_\_ (2001): *Culture’s Consequences. Comparing Values, Behaviours, Institutions, and Organizations across Nations*, 2ª ed. Londres, Sage Publications.

- HOLMES, Janet (1988): "Paying compliments: a sex-preferential politeness strategy", en *Journal of Pragmatics*, 12, pp. 445-465.
- \_\_\_\_\_ (1990): "Apologies in New Zealand", en *Language in Society*, 19, pp. 155-199.
- \_\_\_\_\_ (1992): *An introduction to sociolinguistics*. Londres, Longman.
- \_\_\_\_\_ (1995): *Women, men and politeness*. Londres, Longman.
- HOLMES, Janet y Dorothy F. BROWN (1987): "Teachers and students learning about compliments", en *Quarterly*, 21 (3), pp. 523-546.
- HOLMES, Janet y Stephanie SCHNURR (2005): "Politeness, humour and gender in the workplace: Negotiating norms and identifying contestation", en *Journal of Politeness Research*, 1 (1), pp. 121-149.
- HOLMLANDER, Disa (2008): "Atenuación con y sin cortesía. Un estudio de conversaciones interculturales entre españoles y suecos", en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 730-754.
- HUA, Zhu, WEI, Li y Qian YUAN (2000): "The sequential organisation of gift offering and Acceptance in Chinese", en *Journal of Pragmatics*, 32, pp. 81-103.
- HUMMEL, Martin, KLUGE, Bettina y M<sup>a</sup>. Eugenia VÁQUEZ LASLOP (Eds.) (2010): *Formas y fórmulas de tratamiento en el mundo hispánico*. México D.F., El Colegio de México y Centro de Estudios Lingüísticos y Literarios de Karl Franzens Universität.
- HYMES, Dell (1962): "The ethnography of speaking", *Anthropology and Human Behaviour*. Washington DC, Anthropological Society of Washington.
- \_\_\_\_\_ (1967): "Models of Interaction of Language and Social Setting", en *Journal of Social Issues*, 33 (2), pp. 8-28.
- \_\_\_\_\_ (1972a): "Toward ethnographies of communication: The analysis of communicative events", en GIGLIOLI, P. P. (Ed.): *Language and Social Context*. Harmondsworth Middlesex, Penguin, pp. 21-43.
- \_\_\_\_\_ (1972b): "Models of the interaction of language and social life", en GUMPERZ, J. y D. HYMES (Eds.): *Directions in Sociolinguistics: the Ethnography of Communication*. Nueva York, Rinehart & Winston, pp. 35-71.



- \_\_\_\_\_ (1977): *Foundations in Sociolinguistics: an Ethnographic Approach*. Londres, Tavistock Publications.
- IDE, Sachiko (1988): "Introduction", en IDE, S. (Ed.): "Linguistic politeness". Edición especial de *Multilingua*, 7 (4), pp. 371-374.
- \_\_\_\_\_ (1989): "Formal forms and discernment: two neglected aspects of universals of linguistic politeness", en *Multilingua* 8, 2-3, pp. 223-263.
- \_\_\_\_\_ (2001): "Preface", en BAYRAKTAROGLU, A. y M. SIFIANOU (Eds.): *Linguistic Politeness across Boundaries: The Case of Greek and Turkish*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins, pp. XI-XIV.
- IGLESIAS RECUERO, Silvia (2001): "Los estudios de la cortesía en el mundo hispánico. Estado de la cuestión", en *Oralia*, 4, pp. 245-298.
- \_\_\_\_\_ (2010): "Aportación a la historia de la (des)cortesía: las peticiones en el siglo XVI", en ORLETTI, F. y L. MARIOTTINI (Eds.): *(Des)cortesía en español: Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Roma-Estocolmo-Università degli Studi Roma Tre, Programa EDICE. Libro-e, pp. 369-396.
- IGUALADA BELCHÍ, Dolores A. (2008): "Mujeres en el Congreso de los Diputados. Estrategias de imagen en el discurso parlamentario femenino (Primera Legislatura)", en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 240-253.
- ISHIHARA, Noriko (2003): "Giving and responding to compliments", en BARDOVIHARLIG, K. y R. MAHAN-TAYLOR (Eds.) (2003): *Teaching Pragmatics*. Washington DC, US Department of State, Office of English Language Programs. [[www.indiana.edu/~dsls/publications/Giving.pdf](http://www.indiana.edu/~dsls/publications/Giving.pdf)].
- JAKOBSON, Roman (1960): "Linguistics and poetics", en SEBEOK, T. A. (Ed.): *Style in language*. Nueva York, The Technology Press of the M.I.T., pp. 209-248.
- \_\_\_\_\_ (1975): *Ensayos de lingüística general*. Barcelona, Seix Barral.
- JAWORSKI, Adam (1995): "This is not an empty compliment!" Polish compliments and the expression of solidarity", en *International Journal of Applied Linguistics*, 5 (1), pp. 63-94.

- JANNEY, Richard Wayne y Horst ARNDT (1992): "Intracultural tact versus intercultural tact", en WATTS, R. J. *et al* (Eds.): *Politeness in Language. Studies in its history, theory and practice*. Berlín, Mouton de Gruyter, pp. 21-41.
- JOHNSTON, Bill, KASPER, Gabriele y Steven ROSS (1998): "Effect of rejoinders in production questionnaires", en *Applied Linguistics* 19 (2), pp. 157-182.
- JØRGENSEN, Annette Myre (2009): "Los marcadores del discurso en el lenguaje juvenil de Buenos Aires y Madrid. Una comparación", en BERNAL, M. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Estudios sobre lengua, sociedad y cultura. Homenaje a Diana Bravo*. Estocolmo, Acta Universitatis Stockholmiensis, Romanica Stockholmiensia, pp. 164-177.
- JUCKER, Andreas H. (1988): "The Relevance of Politeness", en *Multilingua*, 7, pp. 375-384.
- JUCKER, Andreas H. e Irma TAAVITSAINEN (2000): "Diachronic speech act analysis", en *Journal of Historical Pragmatics*, 1, pp. 67-95.
- KACHRU, Braj B. y Cecil L. NELSON (1996): "World Englishes", en MCKAY, S. L. y N. H. HORNBERGER (Eds.): *Sociolinguistics and Language Teaching*. Cambridge, Cambridge University Press, pp. 71-102.
- KASPER, Gabriele (1990): "Linguistic Politeness: Current Research Issues", en *Journal of Pragmatics*, XIV, pp. 193-218.
- \_\_\_\_\_ (1992): "Pragmatic Transfer", en *Second Language Research*, 8, pp. 203-231.
- \_\_\_\_\_ (1997): "Can pragmatic competence be taught?". Honolulu, University of Hawaii. Second Language Teaching and Curriculum Centre.  
[[www.nflrc.hawaii.edu/NetWorks](http://www.nflrc.hawaii.edu/NetWorks)].
- \_\_\_\_\_ (1998): "Politeness", en MEY, J. L. (Ed.): *Concise encyclopedia of pragmatics*. Oxford, Elsevier Science, pp. 677-684.
- \_\_\_\_\_ (2000): "Data collection in pragmatics research", en SPENCER-OATEY, H. (Ed.): *Culturally Speaking. Managing Rapport through Talk across Cultures*. Londres, Continuum, pp. 316-340.
- \_\_\_\_\_ (2006): "Speech acts in interaction: towards discursive pragmatics", en BARDOVI-HARLIG, K. FÉLIX-BRASDEFER, J. C. y A. OMAR (Eds.): *Pragmatics and Language Learning*, vol. 11. Honolulu, HI, National Foreign Language Resource Center, pp. 281-314.

- \_\_\_\_\_ (2008): “Data collection in pragmatics research”, en SPENCER-OATEY, H. (Ed.): *Culturally Speaking. Culture, Communication and Politeness Theory*, 2ª ed. Londres, Continuum, pp. 279-303.
- KASPER, Gabriele y Kenneth R. ROSE (Eds.) (2002): *Pragmatic development in a second language*. Oxford, Blackwell.
- KATSIKI, Stavroula (2001): *Les actes de langage dans une perspective interculturelle: L'exemple du vœu en français et en grec*. Tesis doctoral, Université Lumière Lyon 2.
- KAUL DE MARLANGEON, Silvia (2005): “Descortesía de fustigación por afiliación exacerbada o refractariedad. El discurso tanguero de la década del ‘20”, en BRAVO, D. (Ed.): *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Estocolmo-Buenos Aires, Dunken, pp. 299-318.
- \_\_\_\_\_ (2006): “Descortesía intragrupal-crónica en la interacción coloquial de clase media baja del español rioplatense”, en MURILLO MEDRANO, J. (Ed.): *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Universidad de Costa Rica, Libro-e, pp. 165-179.
- \_\_\_\_\_ (2008): “Tipología del comportamiento verbal descortés en español”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia, Libro-e, pp. 254-266.
- \_\_\_\_\_ (2009): “Estereotipo y descortesía en chistes étnicos. Aplicación a los relativos a las comunidades española y argentina”, en BERNAL, M. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Estudios sobre lengua, sociedad y cultura. Homenaje a Diana Bravo*. Estocolmo, Acta Universitatis Stockholmiensis, Romanica Stockholmiensis, pp. 178-190.
- \_\_\_\_\_ (2010): “Perspectiva topológica de la descortesía verbal. Comparación entre algunas comunidades de descortesía del mundo hispanohablante”, en ORLETTI, F. y L. MARIOTTINI (Eds.): *(Des)cortesía en español: Espacios teóricos y*

- metodológicos para su estudio*. Roma-Estocolmo-Università degli Studi Roma Tre, Programa EDICE. Libro-e, pp. 71-86.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine (1992): *Les interactions verbales*, 3 vols. París, Armand Colin.
- \_\_\_\_\_ (1996): *La conversation*. París, Seuil.
- \_\_\_\_\_ (1997): “A multilevel approach in the study of talk-in-interaction”, en *Pragmatics*, 7, pp. 1-18.
- \_\_\_\_\_ (2001): *Les actes de langage dans le discours. Théorie et fonctionnement*. París, Nathan.
- \_\_\_\_\_ (2004): “¿Es universal la cortesía?”, en BRAVO, D. y A. BRIZ (Eds.): *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona, Ariel, pp. 39-53. (Traducción al español de Silvia Kaul de Marlangeon).
- KIENPOINTNER, Manfred (1997): “Varieties of rudeness. Types and functions of impolite utterances”, en *Functions of Language*, 4 (2), pp. 251-287.
- \_\_\_\_\_ (2008a): “Cortesía, emociones y argumentación”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia, Libro-e, pp. 25-52.
- \_\_\_\_\_ (2008b): “Impoliteness and emotional arguments”, en *Journal of Politeness Research*, 4 (2), pp. 243-265.
- KLOTZ, Peter (1999): “Politeness and political correctness: Ideological implications”, en *Pragmatics*, 9 (1), pp. 115-161.
- KLUCKHOHN, Florence R. y Fred L. STRODTBECK (1961): *Variations in Value Orientations*. Nueva York, Harper & Row.
- KNAPP, Mark L. (1978): *Social Intercourse: From Greeting to Goodbye*. Boston (MA), Allyn and Bacon.
- KOCH, Peter y Wulf OESTERREICHER (1990): *Gesprochene Sprache in der Romania: Französisch, Italienisch, Spanish*. Tübingen, Max Niemeyer. Traducción al español de Araceli López Serena (2007): *Lengua hablada en la Romania: español, francés, italiano*. Madrid, Gredos.

- \_\_\_\_\_ (2001): “Langage parlé et langage écrit”, en HOLTUS, G., METZELTIN, M. y C. SCHMITT (Eds.): *Lexikon der Romanistischen Linguistik*, vol. I, 2. Tübingen, pp. 584-628.
- KOIKE, Dale A. (1989): “Pragmatic competence and adult L2 acquisition: speech acts in interlanguage”, en *Modern Language Journal*, 73, pp. 278-289.
- \_\_\_\_\_ (1994): “Negation in Spanish and English suggestions and requests: mitigating effects?”, en *Journal of Pragmatics*, 21, 513-526.
- \_\_\_\_\_ (1996): “Transfer of pragmatic competence and suggestions in Spanish foreign language learning”, en GASS, S. M. y J. NEU (Eds.): *Speech acts across cultures: Challenges to communication in a second language*. Berlín, Mouton de Gruyter, pp. 257-281.
- \_\_\_\_\_ (1998): “La sugerencia en español: Una perspectiva comparativa”, en HAVERKATE, H., MULDER, G. y C. FRAILE MALDONADO (Eds.): *La pragmática lingüística del español: recientes desarrollos*. Diálogos Hispánicos, 22, Ámsterdam, Rodopi, pp. 211-235.
- \_\_\_\_\_ (2006): “La alineación en el marco de un modelo dinámico de la cortesía verbal”, en MURILLO MEDRANO, J. (Ed.): *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Universidad de Costa Rica. Libro-e, pp. 319-341.
- KOTSCHI, Thomas, OESTERREICHER, Wulf y Klaus ZIMMERMANN (Eds.) (1996): *El español hablado y la cultura oral en España e Hispanoamérica*. Frankfurt, Vervuert Verlag, Bibliotheca Ibero-americana.
- KOUTLAKI, Sofia A. (2002): “Offers and expressions of thanks as face enhancing acts: *tæ’arof* in Persian”, *Journal of Pragmatics*, 34 (12), pp. 1733-1756.
- LABOV, William (1972): *Sociolinguistic Patterns*. Filadelfia, Pennsylvania University Press.
- LABOV, William y David FANSHEL (1977): *Therapeutic discourse: Psychotherapy as conversation*. Nueva York, Academic Press.
- LAKOFF, Robin (1973): “The logic of politeness or, minding your p’s and q’s”, en *Papers from the ninth regional meeting*. Chicago, Linguistic Society, pp. 292-305.
- \_\_\_\_\_ (1975): *Language and Woman’s Place*. Nueva York, Harper & Row.

- \_\_\_\_\_ (1989): "The limits of politeness: Therapeutic and courtroom discourse", en *Multilingua*, 8, pp. 101-129.
- \_\_\_\_\_ (1990): *Talking power: the politics of language in our lives*. Nueva York, Basic Books.
- \_\_\_\_\_ (2005a): "Civility and its discontents: Or, getting in your face", en LAKOFF, R. y S. IDE (Eds.): *Broadening the Horizon of Linguistic Politeness*. Ámsterdam, John Benjamins, pp. 23-43.
- \_\_\_\_\_ (2005b): "The politics of Nice", en *Journal of Politeness Research*, 1, pp. 173-191.
- LAPESA, Rafael (1996): "Tendencias y problemas actuales de la lengua española", en *El español moderno y contemporáneo. Estudios lingüísticos*. Barcelona, Crítica, pp. 422-459.
- LAVANDERA, Beatriz (1985): *Curso de lingüística para el análisis del discurso*. Buenos Aires, CEAL.
- \_\_\_\_\_ (1988): "The Social Pragmatics of Politeness Forms", en AMMON, U. y H. DITTMAR (Eds.): *Sociolinguistics. An International Handbook of the Science of Language and Society*. Berlín-Nueva York, pp. 1196-1205.
- LAVER, John (1975): "Communicative functions of phatic communion", en *Organization of behavior in face-to-face interaction*. La Haya, Mouton, pp. 215-238
- \_\_\_\_\_ (1981): "Linguistic routines and politeness in greeting and parting", en F. COULMAS (Ed.): *Conversational Routine: Explorations in Standard Communication Situations and Prepatterned Speech*. La Haya, Mouton, pp. 289-304.
- LAVER, John y Sandy HUTCHESON (Eds.) (1972): *Communication in Face-to-Face Interaction*. Harmondsworth Middlesex, Penguin.
- LEDEZMA, Minelia y Hugo OBREGÓN (1990): *Gramática del español de Venezuela Introducción*. Caracas, Instituto Pedagógico de Caracas CILLAB.
- LEECH, Geoffrey (1983): *Principles of pragmatics*. Londres, Longman.
- \_\_\_\_\_ (2007): "Politeness: Is there an East-West divide?", en *Journal of Politeness Research*, 3, pp. 167-206.
- LE PAIR, Robin (1996): "Spanish request strategies: a cross-cultural analysis from an intercultural perspective", en *Language Sciences*, 18, pp. 651-670.

- \_\_\_\_ (2005): "Politeness in The Netherlands: Indirect Requests", en HICKEY, L. y M. STEWART (Eds.): *Politeness in Europe*. Clevedon, Multilingual Matters, pp. 66-81.
- LEVENSTON, Eddie y Shoshana BLUM-KULKA (1978): "Discourse completion as a technique for studying lexical features of interlanguage", en *Working Papers in Bilingualism*, 15, pp. 13-21.
- LIM, Tae-Seop y John W. BOWERS (1991): "Facework, solidarity, approbation and tact", en *Human Communication Research*, 17 (3), pp. 415-450.
- LINELL, Per (1995): *Approaching dialogue, talk and interaction in dialogical perspectives*. Linköping, University of Linköping.
- LOCHER, Miriam A. (2004): *Power and Politeness in Action. Disagreements in Oral Communication*. Berlín, Mouton de Gruyter.
- \_\_\_\_ (2006a): "Polite behaviour within relational work: The discursive approach to politeness", en *Multilingua*, 25 (3), pp. 249-267.
- \_\_\_\_ (2006b): *Advice online: advice-giving in an American Internet health column*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins Publishing.
- LOCHER, Miriam A. y Derek BOUSFIELD (2008): "Introduction. Impoliteness and power in language", en BOUSFIELD, D. y M. A. LOCHER (Eds.): *Impoliteness in language: Studies on its interplay with power in theory and practice*. Berlín-Nueva York, Mouton de Gruyter, pp. 1-16.
- LOCHER, Miriam A. y Richard WATTS (2005): "Politeness theory and relational work", en *Journal of Politeness Research*, 1 (1), pp. 9-33.
- \_\_\_\_ (2008): "Relational work and impoliteness: negotiating norms of linguistic behaviour", en BOUSFIELD, D. y M. A. LOCHER (Eds.): *Impoliteness in language: Studies on its interplay with power in theory and practice*. Berlín-Nueva York, Mouton de Gruyter, pp. 77-101.
- LOPE DE VEGA, Félix (2001): *Fuenteovejuna*. Barcelona, Magisterio Español.
- LÓPEZ SAKO, Noboa Ignacio (2008a): "Is positive face a universally valid concept?: Toward a new model of face in politeness theory", en BLAS ARROYO, J. L. et al. (Eds.): *Discurso y Sociedad II. Nuevas contribuciones al estudio de la lengua en un contexto social*. Castellón de la Plana, Servicio de Publicaciones de la Universidad Jaume, pp. 361-373.

- \_\_\_\_\_ (2008b): *Politeness in American English, Spanish and Japanese: the case of (dis)agreements in conversations*. Tesis doctoral, Universidad de Granada.
- LÓPEZ SERENA, Araceli (2011): “¿Es empírico el estudio de la (des)cortesía verbal? El estatus epistemológico de la lingüística de la (des)cortesía”, en FUENTES RODRÍGUEZ, C., ALCAIDE LARA, E. y E. BRENES PEÑA (Eds.): *Aproximaciones a la (des)cortesía verbal en español*. Berlín, Peter Lang, pp. 425-442.
- LORENZO-DUS, Nuria (2001): “Compliment responses among British and Spanish university students”, en *Journal of Pragmatics*, 33 (1), pp. 107-127.
- LORENZO, N. y P. BOU (2003): “Gender and politeness: Spanish and British undergraduates’ perceptions of appropriate requests”, en SANTAEMILIA, J. (Ed.): *Género, Lenguaje y Traducción*. Valencia, Universidad de Valencia/Dirección General de la Mujer, pp. 187-199.
- LORÉS SANZ, Rosa (1997): *Contribución al estudio de la equivalencia pragmática de las estrategias de cortesía lingüística en la traducción al español de textos dramáticos americanos*. Tesis doctoral, Universidad de Zaragoza.
- LUQUE DURÁN, Juan de Dios (2004): “Aspectos universales y particulares del léxico de las lenguas del mundo”, en *Estudios de Lingüística del Español (ELiEs)*, 21. [<http://elies.rediris.es/elies21/>]
- \_\_\_\_\_ (2005a): “Lenguas minoritarias y lenguas en peligro de extinción”, en *El fingidor*. Monografía, pp. 54-56.
- \_\_\_\_\_ (2005b): “Algunos aspectos de la semántica de las colocaciones verbo+nombre”, en SANTOS RÍO, L. et al. (Eds.): *Palabras, norma, discurso. En memoria de Fernando Lázaro Carreter*. Salamanca, Ediciones Universidad de Salamanca, pp. 735-746.
- \_\_\_\_\_ (2005b): *La creatividad en el lenguaje: colocaciones idiomáticas y fraseología*. Granada, Método Ediciones.
- \_\_\_\_\_ (2007): “La codificación de la información lingüísticocultural en los diccionarios (inter)culturales”, en LUQUE DURÁN, J. D. y A. PAMIES BERTRÁN (eds.): *Interculturalidad y Lenguaje. El significado como corolario cultural*. Vol. I. Granada, Serie Granada Lingüística, pp. 329-374.



- LUQUE DURÁN, Juan de Dios *et al.* (Eds.) (2002): *Nuevas Tendencias en la Investigación Lingüística*. Granada, Método Ediciones.
- LUQUE DURÁN, J. D. y A. PAMIES BERTRÁN (eds.) (2007): *Interculturalidad y Lenguaje. El significado como corolario cultural*. Vols. I y II. Granada, Serie Granada Lingüística.
- LUZÓN MARCO, M.<sup>a</sup> José (1998): “Una aproximación a los conceptos de cortesía y descortesía desde el género”, en VÁZQUEZ ORTA, I. e I. GUILLÉN CALVE (Eds.): *Perspectivas pragmáticas en lingüística aplicada*. Universidad de Zaragoza, Anubar, pp. 61-66.
- MADFES, Irene (2004): “Autonomía y afiliación. El rol de los marcadores conversacionales como “índices” de género”, en BRAVO, D. y A. BRIZ (Eds.): *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona, Ariel, pp. 323-339.
- MAKRI-TSILIPAKOU, Marianthi (1994): “Interruption revisited: Affiliative vs. disaffiliative intervention”, en *Journal of Pragmatics*, 21 (4), pp. 401-426.
- \_\_\_\_\_ (2001): “Congratulations and bravo!”, en BAYRAKTAROGLU, A. y M. SIFIANOU (Eds.): *Linguistic Politeness across Boundaries: The Case of Greek and Turkish*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins, pp. 137-176.
- MALAYER, Irania y Carla GONZÁLEZ (2008): “El antipiropro: el lado oculto de la cortesía verbal”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 267-282.
- MALINOWSKI, Bronislaw ([1923] 1999): “On Phatic Communion”, en JAWORSKI, A. y N. COUPLAND (Eds.): *The Discourse Reader*. Londres, Routledge, pp. 302-305.
- MANES, Joan (1983): “Compliments: a mirror of cultural values”, en WOLFSON, N. y E. JUDD (Eds.): *Sociolinguistics and Second Language Acquisition*. Rowley, Massachusetts, Newbury House, pp. 82-95.
- MANES, Joan y Nessa WOLFSON (1981): “The compliment formula”, en COULMAS, F. (Ed.): *Conversational routine: Explorations in standardized communication situations and prepatterned speech*. Berlín, Mouton de Gruyter, pp. 115-132.

- MAO, Luming R. (1994): "Beyond politeness theory: 'face' revisited and renewed", en *Journal of Pragmatics*, 21, pp. 451-486.
- MARÍN, Gerardo y MARÍN, Barbara VanOss (1991): *Research with Hispanic populations*. Newbury Park (CA), Sage Publications.
- MARIOTTINI, Laura y Franca ORLETTI (2006): "La construcción de la identidad y la expresión de la cortesía/descortesía verbal en los *chats*", en BLAS ARROYO, J. L., CASANOVA ÁVALOS, M. y M. VELANDO CASANOVA (Eds.): *Discurso y sociedad: contribuciones al estudio de la lengua en contexto social*. Castellón de la Plana, Universidad Jaume I, pp. 687-698.
- MÁRQUEZ REITER, Rosina (1997a): "Politeness phenomena in British English and Uruguayan Spanish: the case of requests", en *Miscelánea*, 18, pp. 159-167.
- \_\_\_\_\_ (1997b): "Sensitizing Spanish learners of English to cultural differences: The case of politeness", en PÜTZ, M. (Ed.): *The Cultural Context in Foreign Language Teaching*. Frankfurt, Peter Lang, pp. 143-155.
- \_\_\_\_\_ (2000): *Linguistic Politeness in Britain and Uruguay*. Ámsterdam, John Benjamins.
- \_\_\_\_\_ (2001): "The case of apologies in English and Spanish", en MORENO, A. y V. COLWELL (Eds.): *Perspectivas recientes sobre el discurso*. León, AESLA, CD-Rom.
- \_\_\_\_\_ (2002a): "A contrastive study of conventional indirectness in Spanish: Evidence from Peninsular and Uruguayan Spanish", en *Pragmatics*, 12, pp. 135-151.
- \_\_\_\_\_ (2002b): "Estrategias de cortesía en el español hablado en Montevideo", en PLACENCIA, M. E. y D. BRAVO (Eds.): *Actos de habla y cortesía en español*. Munich, Lincom Europa, pp. 89-106.
- \_\_\_\_\_ (2003): "Pragmatic variation in Spanish: external request modifications in Uruguayan and Peninsular Spanish", en NUÑEZ-CEDENO, R., LÓPEZ, L. Y R. CAMERON (Eds.): *A Romance Perspective on Language Knowledge and Use*. Filadelfia, Benjamins, pp. 166-180.
- MÁRQUEZ REITER, Rosina y M.<sup>a</sup> Elena PLACENCIA (2004): *Current Trends in the Pragmatics of Spanish*. Ámsterdam, John Benjamins.
- \_\_\_\_\_ (2005): *Spanish Pragmatics*, Gran Bretaña, Palgrave Macmillan.

- MARTÍN ROJO, Luisa (2001): “New Developments in Discourse Analysis: Discourse as Social Practice”, en *Folia lingüística: Acta Societatis Linguisticae Europaeae*, 35 (1-2), pp. 41-78.
- MARTÍN ZORRAQUINO, M.<sup>a</sup> Antonia (1998): “Los marcadores del discurso desde el punto de vista gramatical”, en MARTÍN ZORRAQUINO, M. A. y E. MONTOLÍO DURÁN (Coords.): *Los marcadores del discurso. Teoría y análisis*. Madrid, Arco/Libros, pp. 19-54.
- \_\_\_\_\_ (2001): “Marcadores del discurso y estrategias de cortesía verbal en español”, en MONTOYA RAMÍREZ, M. I. (Ed.): *La lengua española y su enseñanza*. Granada, Universidad de Granada, pp. 55-74.
- MARTÍN ZORRAQUINO, M.<sup>a</sup> Antonia y Estrella MONTOLÍO DURÁN (Coords.) (1998): *Los marcadores del discurso. Teoría y análisis*. Madrid, Arco/Libros.
- MARTÍN ZORRAQUINO, M.<sup>a</sup> Antonia y José PORTOLÉS (1999): “Los marcadores discursivos”, en BOSQUE, I. y V. DEMONTE (Eds.): *Nueva gramática descriptiva de la lengua española*. Madrid, Espasa-Calpe, pp. 4051-4213.
- MARTÍNEZ CAMINO, Gonzalo (2008): “Eslóganes y cortesía: diferencias en la gestión interpersonal de la imagen social entre la publicidad televisiva emocional-sensorial y la racional”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 556-585.
- \_\_\_\_\_ (2011): “Análisis comparativo del dominio interactivo en los diálogos ficticios de la publicidad mexicana y de la española y su repercusión en la gestión interpersonal”, en FUENTES RODRÍGUEZ, C., ALCAIDE LARA, E. y E. BRENES PEÑA (Eds.): *Aproximaciones a la (des)cortesía verbal en español*. Berlín, Peter Lang, pp. 443-460.
- MARTÍNEZ FLOR, Alicia (2003): “Non-native speakers’ production of advice acts: the effects of proficiency”, en *Revista Española de Lingüística Aplicada*, 16, pp. 139-153.

- MATSUMARA, Shoichi (2001): "Learning the rules for offering advice: A qualitative approach to second language socialization", en *Language Learning*, 51 (4), pp. 635-679.
- MATSUMOTO, Yoshiko (1988): "Reexamination of the universality of face: Politeness phenomena in Japanese", en *Multilingua*, 8, pp. 207-221.
- \_\_\_\_\_ (2003): "Discussion note: Reply to Pizziconi", en *Journal of Pragmatics*, 35, pp. 1515-1521.
- MEDINA LÓPEZ, Javier (2006): "Variación sociolingüística en las formas de trato. El análisis probabilístico según los datos del español de Canarias", en MURILLO MEDRANO, J. (Ed.): *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Universidad de Costa Rica. Libro-e, pp. 97-113.
- MEIER, Ardith J. (1995): "Passages of politeness", en *Journal of Pragmatics*, 24, pp. 381-392.
- MEY, Jacob L. (2001): *Pragmatics. An Introduction*. 2ª ed. Oxford, Blackwell.
- MEYER-HERMANN, Reinhard (1988): "Atenuación e intensificación (análisis pragmático de sus formas y funciones en español hablado)", en *Anuario de Estudios Filológicos*, XI, pp. 275-290.
- MILLS, Sara (2003): *Gender and Politeness*. Cambridge, Cambridge University Press.
- MIR, Montserrat (2001): "Un modelo didáctico para la enseñanza de la pragmática", en *Hispania*, 84, pp. 542-549.
- MIRANDA POZA, José Alberto (1998): *Usos coloquiales del español*. 2ª ed. Salamanca, Ediciones Colegio de España.
- MÓCCERO, Leticia (2003): "Las selecciones pronominales como estrategias de cortesía", en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer Coloquio EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo. Libro-e, pp. 346-354.
- MOLINA, M.ª José, RICO, Ana, JIMÉNEZ, M.ª Ángeles, GUIJARRO, Juan Ramón y Jerónimo MORALES (Eds.) (2005): *Pautas para la comunicación oral y escrita*. Universidad de Granada, Grupo Editorial Universitario.
- MOLINER, María (1999): *Diccionario de uso del español*, 2ª ed. Madrid, Gredos.

- MONJOUR, Alf (2006): “‘Pasad, pasado’ – ‘Kommen Sie bitte rein’. Pedro Almodóvar, los actos de habla y la comparación intercultural”, en SCHRADER-KNIFFKI, M. (Ed.): *La cortesía en el mundo hispánico. Nuevos contextos, nuevos enfoques metodológicos*. Frankfurt am Main-Madrid, Iberoamericana/Vervuert, pp. 15-42.
- MONTAÑEZ MESAS, Marta Pilar (2007): “Marcadores del discurso y posición final: la forma ¿eh? en la conversación coloquial española”, en *ELUA*, 21, pp. 1-20.
- MONTOYA RAMÍREZ, M.<sup>a</sup> Isabel (1998): “El habla de los jóvenes en la última década de nuestro siglo”, en GALEOTE, M. (Ed.): *Oralidad y escritura en andaluz. Hablas cordobesas y literatura española en Andalucía de fin de siglo*. Iznájar (Córdoba), pp. 141-148.
- \_\_\_\_\_ (2000): “Formas y usos de los elementos de interlocución a través de los textos”, en MOYA CORRAL, J. A. (Ed.): *Adquisición y enseñanza de la Lengua Española*. Granada, Universidad de Granada, pp. 55-66.
- \_\_\_\_\_ (2008): “Cortesía y/o descortesía en las entrevistas de los medios de comunicación escritos”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 586-602.
- MOORE, Zena (1996): “Teaching culture: A study of piropos”, en *Hispania*, 79, pp. 113-120.
- MORENO, María Cristobalina (2008): “Análisis diacrónico de la cortesía verbal del español clásico al contemporáneo”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 410-418.
- MORENO, Ana I. y Vera COLWELL (Eds.) (2001): *Perspectivas recientes sobre el discurso*. León, AESLA, CD-Rom.
- MORENO BENÍTEZ, Damián (2011): “Descortesía y violencia verbal en los jóvenes: la relación con otros miembros de la familia”, en FUENTES RODRÍGUEZ, C.,

- ALCAIDE LARA, E. y E. BRENES PEÑA (Eds.): *Aproximaciones a la (des)cortesía verbal en español*. Berlín, Peter Lang, pp. 461-476.
- MORENO FERNÁNDEZ, Francisco (1990): *Metodología sociolingüística*. Madrid, Gredos.
- \_\_\_\_ (1993): “Proyecto para el Estudio del Español de España y América (PRESEEA). Presentación”, en *Lingüística*, 5, pp. 268-271.
- \_\_\_\_ (1996): “Metodología del ‘Proyecto para el Estudio Sociolingüístico del Español de España y América’ (PRESEEA)”, en *Lingüística*, 8, pp. 257-287.
- \_\_\_\_ (1998): *Principios de sociolingüística y sociología del lenguaje*. Barcelona, Ariel.
- \_\_\_\_ (2009): *La lengua española en su geografía*. Madrid, Arco/Libros.
- MORENO FERNÁNDEZ, Francisco, SAMPER PADILLA, José Antonio, VAQUERO, María, GUTIÉRREZ ARAUS, María Luz, HERNÁNDEZ ALONSO, César y FRANCISCO GIMENO MENÉNDEZ (Coords.) (2003): *Lengua, variación y contexto. Estudios dedicados a Humberto López Morales*, vol. I y II. Madrid, Arco/Libros.
- MOYA CORRAL, Juan Antonio (1998): “Descripción sintáctica de un texto: categorías formales y funcionales”, en GARCÍA WIEDEMANN, E. J., MOYA CORRAL, J. A. y M. I. MONTOYA RAMÍREZ (Eds.): *La lengua española en el aula. Actas de las III Jornadas sobre la enseñanza de la lengua española*. Granada, Centro de Formación Continua, pp. 443-460.
- \_\_\_\_ (2000a): “La oración compleja: las proposiciones”, en MOYA CORRAL, J. A. (Ed.): *Adquisición y enseñanza de la lengua española. Actas de la IV Jornadas sobre la enseñanza de la lengua española*. Granada, Centro de Formación Continua de la Universidad de Granada y Grupo de Investigación “Estudios de español Actual”, pp. 269-286.
- \_\_\_\_ (2000b): “El análisis de las comparativas y las consecutivas”, MOYA CORRAL, J. A. (Ed.): *Adquisición y enseñanza de la lengua española. Actas de la IV Jornadas sobre la enseñanza de la lengua española*. Granada, Centro de Formación Continua de la Universidad de Granada y Grupo de Investigación “Estudios de español Actual”, pp. 195-204.
- \_\_\_\_ (2003): “El sintagma: aspectos sintácticos”, en MOYA CORRAL, J. A. y M. I. MONTOYA RAMÍREZ (Eds.): *Variación lingüística y enseñanza de la lengua*

- española. Actas de las VIII Jornadas sobre la enseñanza de la lengua española.* Granada, Universidad, pp. 343-352.
- \_\_\_\_\_ (2004): “Tres funciones distintas y un solo /que/ verdadero”, en *Verba*, 31, pp. 75-101.
- \_\_\_\_\_ (2005): “La Interordinación: aspectos sintácticos”, en MOYA CORRAL, J. A. (Ed.): *Pragmática y la enseñanza de la lengua española. Actas de las X Jornadas sobre la enseñanza de la lengua española.* Granada, Universidad, pp. 371-385.
- \_\_\_\_\_ (Coord.) (2007): *El español hablado en Granada. Corpus oral para su estudio sociolingüístico. I Nivel de estudios alto.* Granada, Universidad de Granada.
- \_\_\_\_\_ (Coord.) (2009): *El español hablado en Granada II. Corpus oral para su estudio sociolingüístico. Nivel de estudios medio.* Granada, Universidad de Granada.
- \_\_\_\_\_ (Coord.) (2010): *El español hablado en Granada III. Corpus oral para su estudio sociolingüístico. Nivel de estudios bajo.* Granada, Universidad de Granada.
- MURATA, Kumiko (1994): “Intrusive or co-operative? A cross-cultural study of interruption”, en *Journal of Pragmatics*, 21 (4), pp. 385-400.
- MURILLO MEDRANO, Jorge (2003): “La cortesía verbal en el español de Costa Rica”, en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer coloquio del Programa EDICE: La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes.* Universidad de Estocolmo. Libro-e, pp. 128-142.
- \_\_\_\_\_ (2004): “La cortesía verbal en Costa Rica. Percepciones de los hablantes sobre la (des)cortesía en puestos de atención al público”, en BRAVO, D. y A. BRIZ (Eds.): *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español.* Barcelona, Ariel, pp. 181-195.
- \_\_\_\_\_ (2006a): “Significados de la cortesía lingüística a partir de la aplicación de un test de hábitos sociales en Costa Rica”, en MURILLO MEDRANO, J. (Ed.): *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas.* Universidad de Costa Rica. Libro-e, pp. 116-136.
- \_\_\_\_\_ (Ed.) (2006b): *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas.* Universidad de Costa Rica. Libro-e.

- \_\_\_\_\_ (2008): “Sobre la metodología de investigación en estudios sobre el discurso de la cortesía: a propósito del empleo de cuestionarios de hábitos sociales”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 53-70.
- NÁÑEZ FERNÁNDEZ, Emilio (1973): *El diminutivo. Historia y funciones en el español clásico y moderno*. Madrid, Gredos.
- NARBONA JIMÉNEZ, Antonio (1991): “Sintaxis coloquial y análisis del discurso”, en *RSEL*, 21, pp. 187-204.
- \_\_\_\_\_ (1996): “Sintaxis y pragmática del español coloquial”, en KOTSCHI, T., OESTERREICER, W. y K. ZIMMERMANN (Eds.): *El español hablado y la cultura oral en España e Hispanoamérica*. Frankfurt, Vervuert Verlag, Bibliotheca Ibero-americana, pp. 223-243.
- \_\_\_\_\_ (1997): “Sintaxis del español coloquial, algunas cuestiones previas”, en BRIZ, A., GÓMEZ, J. R., MARTÍNEZ, M. J. y GRUPO VAL.ES.CO (Eds.): *Pragmática y gramática del español hablado. El español coloquial*. Valencia-Zaragoza, Pórtico, pp. 157-175.
- \_\_\_\_\_ (2000): “Sintaxis coloquial”, en ALVAR, M. (Ed.): *Introducción a la Lingüística española*. Barcelona, Ariel, pp. 463-478.
- NELSON, Gayle L., AL-BATAL, Mahmoud y Erin ECHOLS (1996): “Arabic and English compliment responses: potential for pragmatic failure”, en *Applied Linguistics*, 17/4, pp. 411-432.
- NELSON, Gayle L., Waguida EL BAKARY y Mahmoud AL BATAL (1996): “Egyptian and American compliments: Focus on second language learners”, en GASS, S. M. y J. NEU (Eds.): *Speech Acts Across Cultures*. Berlín-Nueva York, Mouton de Gruyter, pp. 109-128.
- NIETO Y OTERO, M.<sup>a</sup> José (2003): “Afectividad y cortesía: análisis de conversaciones políticas venezolanas”, en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer Coloquio EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo, Libro-e, pp. 240-256.



- NOBLIA, M. Valentina (2001): “Más allá de la “Netiquette”. La negociación de la cortesía y del español en las “chats”, en *Oralia*, 4, pp. 149-175.
- \_\_\_\_ (2008): “La construcción de la identidad en las chats”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 503-536.
- NORRICK, Neal R. y Alice SPITZ (2008): “Humour as a Resource for Mitigating Conflict”, en *Journal of Pragmatics*, 40, pp. 1661-1686.
- NOWIKOW, Wiaczeslaw (2006): “Sobre la transmisión de la información en los contactos interculturales. Un estudio contrastivo entre el español de México y el Polaco”, en MURILLO MEDRANO, J. (Ed.): *Actas del II Coloquio Internacional del Programa EDICE: Actos de habla y cortesía en distintas variedades del español: Perspectivas teóricas y metodológicas*. Universidad de Costa Rica. Libro-e, pp. 407-418.
- NUNAN, David (1993): *Introducing Discourse Analysis*. Londres, Penguin.
- NÚÑEZ DELGADO, M.<sup>a</sup> Pilar (2003): *Didáctica de la comunicación oral. Bases teóricas y orientaciones metodológicas para el desarrollo de la competencia discursiva oral en la educación obligatoria*. Granada, Grupo Editorial Universitario.
- NWOYE, Onuigbo G. (1992): “Linguistic politeness and socio-cultural variations of the notion of face”, en *Journal of Pragmatics*, 18 (4), pp. 309-328.
- OCHS, Elinor y Bambi SCHIEFFELIN (1986): “Language acquisition and socialization: three developmental stories and their applications”, en SHWEDER, R. y R. LEVINE (Eds.): *Culture Theory*. Cambridge, Cambridge University Press, pp. 276-323.
- ODBER DE BAUBETA, Patricia Anne (1992): “Modes of address: translation strategies or the black hole”, en *Ilha do Desterro*, 28, pp. 87-107.
- OESTERREICHER, Wulf (1996): “Lo hablado en lo escrito. Reflexiones metodológicas y aproximación a una tipología”, en KOTSCHI, T., OESTERREICHER, W. y K. ZIMMERMANN (Eds.): *El español hablado y la cultura oral en España e*

- Hispanoamérica*. Frankfurt am Main-Madrid, Vervuert/Iberoamericana, pp. 317-340.
- OLESKY, Wieslaw (Ed.) (1989): *Contrastive Pragmatics*. Ámsterdam, John Benjamins.
- ORLETTI, Franca y Laura MARIOTTINI (Eds.) (2010): *(Des)cortesía en español. Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Roma-Estocolmo-Università degli Studi Roma Tre, Programa EDICE.
- ORTEGA OLIVARES, Jenaro (1985): “Apéndices modalizadores en español: los comprobativos”, en MONTOYA MARTÍNEZ, J. y J. PAREDES NÚÑEZ (Eds.): *Estudios dedicados al profesor Andrés Soria Ortega*. Granada, Universidad de Granada, pp. 239-255.
- \_\_\_\_\_ (1986): “Aproximación al mecanismo de la conversación: apéndices “justificativos”, en *Verba*, 13, pp. 269-290.
- PADILLA, Xosé A. y Belén ALVARADO (2010): “Being polite through irony”, en KOIKE, D. A. y L. RODRÍGUEZ-ALFANO (Eds.): *Dialogue in Spanish. Studies in functions and contexts*, XIII, 324. Ámsterdam, John Benjamins, pp. 55-68.
- PADILLA CRUZ, Manuel (2006): “Hacia una nueva definición de la cortesía”, en BLAS ARROYO, J. L., CASANOVA ÁVALOS, M. y M. VELANDO CASANOVA (Eds.): *Discurso y sociedad: contribuciones al estudio de la lengua en contexto social*. Castellón de la Plana, Universidad Jaume I, pp. 699-710.
- PAYRATÓ, Lluís (1995): “Transcripción del discurso coloquial”, en CORTÉS RODRÍGUEZ, L. (Ed.): *El español coloquial. Actas del I Simposio sobre análisis del discurso oral*. Almería, Universidad de Almería, pp. 43-70.
- PEDROVIEJO ESTERUELAS, Juan Manuel (2004): “Formas de tratamiento en dos obras de teatro del siglo XX: *Historia de una escalera* y *Bajarse al moro*”, en BRAVO, D. y A. BRIZ (Eds.): *Pragmática sociocultural. Estudios sobre el discurso de cortesía en español*. Barcelona, Ariel, pp. 245-262.
- PENADÉS MARTÍNEZ, Inmaculada (2003): “La lingüística aplicada antes y después de su nacimiento”, en MORENO FERNÁNDEZ, F. et al. (Coords.): *Lengua, variación y contexto. Estudios dedicados a Humberto López Morales*, vol. I. Madrid, Arco/Libros, pp. 367-376.
- PESSOA DE BARROS, Diana Luz (2008): “La seducción en la conversación”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ

- FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 283-298.
- PIATTI, Guillermina (2003a): “La elaboración de tests de hábitos sociales para la enseñanza del español como lengua extranjera”, en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer Coloquio EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo. Libro-e, pp. 203-211.
- \_\_\_\_\_ (2003b): “La cortesía: un contenido funcional para los programas de español como lengua extranjera”, en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer Coloquio EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo. Libro-e, pp. 355-368.
- PILLEUX, Mauricio (1996): “Uso preferencial de actos de habla en hombres y mujeres. Análisis sociolingüístico”, en *Estudios Filológicos*, 31, pp. 151-162.
- PLACENCIA, M.<sup>a</sup> Elena (1994): “Pragmatics across varieties of Spanish”, en *Donaire*, 2, pp. 65-77.
- \_\_\_\_\_ (1996): “Politeness in Ecuadorian Spanish”, en *Multilingua*, 15 (1), pp. 13-34.
- \_\_\_\_\_ (1998): “Pragmatic variation: Ecuadorian Spanish vs Peninsular Spanish”, en *Spanish Applied Linguistics*, 2 (1), pp. 71-106.
- \_\_\_\_\_ (2001): “Percepciones y manifestaciones de la (des)cortesía en la atención al público: El caso de una institución pública ecuatoriana”, en *Oralia* 4, pp. 177-212.
- \_\_\_\_\_ (2004): “Rapport-building activities in corner shop interactions”, en *Journal of Sociolinguistics*, 8 (2), pp. 215-245.
- \_\_\_\_\_ (2005): “Pragmatic variation in corner store interactions in Quito and Madrid”, en *Hispania*, 88, pp. 583-598.
- \_\_\_\_\_ (2007): “El estudio de la cortesía en español: presente y futuro”, en CORTÉS, L. *et al.* (Coords.): *Discurso y Oralidad. Homenaje al profesor José Luis de Bustos Tovar. Oralia Anejos*, 3 (1), pp. 113-136.
- \_\_\_\_\_ (2008): “Requests in corner shop transactions in Ecuadorian Andean and Coastal Spanish”, en SCHNEIDER, K. P. y A. BARRON (Eds.): *Variational Pragmatics*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins Publishing Company, pp. 307-332.

- \_\_\_\_\_ (2010): “(Des)cortesía, migración y comunicación intercultural”, en ORLETTI, F. y L. MARIOTTINI (Eds.): *(Des)cortesía en español: Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Roma-Estocolmo-Università degli Studi Roma Tre, Programa EDICE. Libro-e, pp. 399-429.
- PLACENCIA, M.<sup>a</sup> Elena y Diana BRAVO (Eds.) (2002a): *Actos de habla y cortesía en español*. Munich, Lincom Europa.
- \_\_\_\_\_ (2002b): “Panorámica sobre el estudio de los actos de habla y la cortesía lingüística”, en PLACENCIA, M. E. y D. BRAVO (Eds.): *Actos de habla y cortesía en español*. Munich, Lincom Europa, pp. 1-19.
- PLACENCIA, M.<sup>a</sup> Elena y Carmen GARCÍA (2007): *Research on Politeness in the Spanish-Speaking World*. Mahwah (NJ)-Londres, Lawrence Erlbaum.
- PLACENCIA, M.<sup>a</sup> Elena y Mariana YÉPEZ (1999): “Compliments in Ecuadorian Spanish”, en *Lengua*, 9, 83-121.
- POMERANTZ, Anita (1978): “Compliment Responses: Notes on the Cooperation of Multiple Constraints”, en SCHENKEIN, J. (Ed.): *Studies in the Organization of Conversational Interaction*. Nueva York, Academic Press, pp. 79-112.
- \_\_\_\_\_ (1984): “Agreeing and disagreeing with assessment: Some features of preferred/dispreferred turn shapes”, en ATKINSON, J. M. y J. HERITAGE (Eds.): *Structure of Social Action: Studies in Conversation Analysis*. Cambridge, Cambridge University Press, pp. 52-133.
- POMERANTZ, Anita y Bernard J. FEHR (1997): “Conversation Analysis: An approach to the study of Social Action as Sense Making Practices”, en VAN DIJK, T. A. (Ed.): *Discourse as Social Interaction*, vol. 2. Londres, Sage Publications.
- PONS BORDERÍA, Salvador (1998): “Oye y mira o los límites de la conexión”, en MARTÍN ZORRAQUINO, M.<sup>a</sup> A. y E. MONTOLÍO DURÁN (Coords.): *Los marcadores del discurso. Teoría y análisis*. Madrid, Arco/Libros, pp. 213-228.
- \_\_\_\_\_ (2000): “Los conectores”, en BRIZ, A. y GRUPO VAL.ES.CO. (Eds.): *¿Cómo se comenta un texto coloquial?* Barcelona, Ariel, pp. 193-220.
- \_\_\_\_\_ (2005): “La frontera entre semántica y pragmática: desde Grice hasta la teoría de la relevancia”, en MOYA CORRAL, J. A. (Ed.): *Pragmática y enseñanza de la lengua española. Actas de las X Jornadas sobre la Enseñanza de la Lengua Española*. Granada, Universidad de Granada, pp. 55-68.

- PORTOLÉS, José (2004): *Pragmática para hispanistas*. Madrid, Síntesis.
- \_\_\_\_\_ (2005): “La escritura y los marcadores del discurso”, en MOYA CORRAL, J. A. (Ed.): *Pragmática y enseñanza de la lengua española. Actas de las X Jornadas sobre la Enseñanza de la Lengua Española*. Granada, Universidad de Granada, pp. 37-53.
- POYATOS, Fernando (1994): *La comunicación no verbal*, 3 vols. Madrid, Istmo.
- POTTER, W. James (1999): *On media violence*. California, Sage Publications.
- PUGA LARRAÍN, Juana (1997): *La atenuación en el castellano de Chile: Un enfoque pragmalingüístico*. Estudios Iberoamericanos, Tirant Lo Blanch Libros, Universidad de Valencia.
- RAGA GIMENO, Francisco (2005): *Comunicación y cultura. Propuestas para el análisis transcultural de las interacciones comunicativas cara a cara*. Madrid, Frankfurt am Main, Iberoamericana/Vervuert.
- RALL, Marlene (1993): “Mañana te hablo. La deixis temporal en el acto de la promesa y su entorno cultural”, en *Discurso*, pp. 1-15.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA (2001): *Diccionario de la Lengua Española*, 22ª ed. Madrid, Espasa-Calpe.
- \_\_\_\_\_ (2005): *Diccionario Panhispánico de Dudas*. Madrid, Santillana.
- REAL ACADEMIA ESPAÑOLA y ASOCIACIÓN DE ACADEMIAS DE LA LENGUA ESPAÑOLA (2005): *Diccionario panhispánico de dudas*. Madrid, Santillana.
- \_\_\_\_\_ (2009): *Nueva Gramática de la Lengua Española. El español de todo el mundo*. Madrid, Espasa Calpe.
- REYES, Graciela (1990): *La pragmática lingüística*. Barcelona, Montesinos.
- \_\_\_\_\_ (1994a): *La pragmática lingüística: el estudio del uso del lenguaje*. Barcelona, Montesinos.
- \_\_\_\_\_ (1994b): *Los procedimientos de cita: citas encubiertas y ecos*. Madrid, Arco/Libros.
- \_\_\_\_\_ (1998): *Cómo escribir bien en español*. Madrid, Arco/Libros.
- \_\_\_\_\_ (2003): *El abecé de la pragmática*. Madrid, Arco/Libros.
- RICO MARTÍN, Ana M.ª, JIMÉNEZ JIMÉNEZ, M.ª Ángeles, GUIJARRO OJEDA, Juan Ramón, MORALES CABEZAS, Jerónimo y M.ª José MOLINA GARCÍA

- (2007): "Oralidad e imagen. Una experiencia de didáctica de la lengua", en CORTÉS, L. *et al.* (Coords.): *Discurso y Oralidad. Homenaje al profesor José Luis de Bustos Tovar. Oralía Anejos*, 3 (1), pp. 305-313.
- RINTELL, Ellen M. (1981): "Sociolinguistic variation and pragmatic ability: a look at learners", en *International Journal of the Sociology of Language*, 27, pp. 11-34.
- RINTELL, Ellen M. y Candace J. MITCHELL (1989): "Studying Requests and Apologies: An Inquiry into Method", en BLUM-KULKA, S., HOUSE, J. y G. KASPER (Eds.): *Cross-cultural Pragmatics: Requests and Apologies*. Norwood (NJ), Ablex, pp. 27-82.
- ROBERT, Paul (2009): *Le Nouveau Petit Robert. Dictionnaire Alphabétique et Analogique de la Langue Française*. Paris, Le Robert.
- ROCA, Ana (Ed.) (2000): *Research on Spanish in the United States. Linguistic Issues and Challenges*. Somerville (MA), Cascadilla Press.
- RODRÍGUEZ ALFANO, Lidia (2009): *La (des)cortesía y la imagen social en México. Estudios semiótico-discursivos desde varios enfoques analíticos*. Nuevo León, México, FFyL, UANL-Programa EDICE.
- RODRÍGUEZ ALFANO, Lidia, FLORES TREVIÑO, M.<sup>a</sup> Eugenia y Elena JIMÉNEZ MARTÍN (2008): "Lo cortés no quita lo directo: la petición y la ironía en El habla de Monterrey", en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 299-317.
- RODRÍGUEZ ALFANO, Lidia y Elena JIMÉNEZ MARTÍN (2010): "El halago en boca propia es vituperio. Uso del halago y de 'ándale' como estrategias de cortesía", en ORLETTI, F. y L. MARIOTTINI (Eds.): *(Des)cortesía en español: Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Roma-Estocolmo-Università degli Studi Roma Tre, Programa EDICE. Libro-e, pp. 131-150.
- RODRÍGUEZ PONCE, M.<sup>a</sup> Isabel y Carolina P. AMADOR MORENO (2010): "Marcadores del discurso en la enseñanza de lenguas: oye y la (des)cortesía verbal", en ORLETTI, F. y L. MARIOTTINI (Eds.): *(Des)cortesía en español: Espacios teóricos y metodológicos para su estudio*. Roma-Estocolmo-Università degli Studi Roma Tre, Programa EDICE. Libro-e, pp. 705-720.

- ROSE, Kenneth R. (1992): "Speech acts and questionnaires: The effect of hearer response", en *Journal of Pragmatics*, 17, pp. 49-62.
- \_\_\_\_ (2001): "Compliments and compliments responses in film: Implications for pragmatics research and language teaching", en *International Review of Applied Linguistics in Language Teaching*, 39, pp. 309-326.
- RUHI, Sükriye y Gürkan DOĞAN (2001): "Relevance theory and compliments as phatic communication: The case of Turkish", en BAYRAKTAROĞLU, A. y M. SIFIANOU (Eds.): *Linguistic Politeness across Boundaries: The Case of Greek and Turkish*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins, pp. 341-390.
- RUIZ DE ZAROBÉ, Leyre (2000/2001): "Estrategias de invitación en español e imagen social de los hablantes: Un estudio empírico", en *Pragmalingüística*, 8 (9), pp. 261-278.
- RUIZ GURILLO, Leonor (1998): *La fraseología del español coloquial*. Barcelona, Ariel.
- \_\_\_\_ (1999): "Por supuesto, estamos de acuerdo: un análisis argumentativo de los operadores de refuerzo", en *Oralia*, 2, pp. 241-261.
- \_\_\_\_ (2000): "La fraseología", en BRIZ, A. y GRUPO VALES.CO. (Eds.): *¿Cómo se comenta un texto coloquial?* Barcelona, Ariel, pp. 169-189.
- \_\_\_\_ (2009): "¿Cómo se gestiona la ironía en la conversación?", en *RILCE*, 25 (2), pp. 363-377.
- RUZICKOVA, Elena (1998): "Apologies in Cuban Spanish", en GUTIÉRREZ-REXACH, J. y J. DEL VALLE (Eds.): *Proceedings of the First Hispanic Linguistics Colloquium*. Columbus, Ohio State University, pp. 126-149.
- RYAN, Gery W. y H. Russell BERNARD (2000): "Data management and analysis methods", en DENZIN, N. K. e Y. S. LINCOLN (Eds.): *Handbook of Qualitative Research*, 2ª ed. Thousand Oaks (CA)-Londres-Nueva Delhi, Sage Publications, pp. 769-802.
- RYOO, Hye-Kyung (2005): "Achieving friendly interactions: a study of service encounters between Korean shopkeepers and African-American customers", en *Discourse and Society*, 16 (1), pp. 79-105.
- SACKS, Harvey, SCHEGLOFF, Emanuel A. y Gail JEFFERSON (1974): "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation", en *Language*, 50 (4), pp. 696-735.

- SÁNCHEZ LANZA, Cristina (2003): “El discurso de la cortesía en puestos de atención al público en Argentina (instituciones de salud pública y bienestar social)”, en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer Coloquio EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo. Libro-e, pp. 332-345.
- SANMARTÍN, Julia (1999): “A propósito de algunos sufijos apreciativos en la conversación coloquial, sus valores semánticos y pragmáticos”, en *Oralia*, 2, pp. 185-220.
- \_\_\_\_\_ (2000): “La creación léxica (I): Neologismos semánticos: las metáforas de cada día”, en BRIZ, A. y GRUPO VAL.ES.CO. (Coords.): *¿Cómo se comenta un texto coloquial?* Barcelona, Ariel, pp. 169-189.
- SANTAEMILIA, José (Ed.) (2003): *Género, Lenguaje y Traducción*. Valencia, Universidad de Valencia/Dirección General de la Mujer.
- SCHEGLOFF, Emanuel A. (1972): “Sequencing in Conversational Openings”, en LAVER, J. y S. HUTCHESON (Eds.): *Communication in Face-to-Face Interaction*. Harmondsworth Middlesex, Penguin, pp. 374-405.
- \_\_\_\_\_ (1988): “Presequence and indirection. Applying speech act theory to ordinary conversation”, en *Journal of Pragmatics*, 12, pp. 55-62.
- \_\_\_\_\_ (1992a): “In Another Context”, en DURANTI, A. y C. GOODWIN (Eds.): *Rethinking Context. Language as an interactive phenomenon*. Cambridge, Cambridge University Press, pp. 193-227.
- \_\_\_\_\_ (1992b): “Repair after Next Turn: The Last Structurally Provided Place for the Defence of Intersubjectivity in Conversation”, en *American Journal of Sociology*, 95, pp. 1295-1345.
- \_\_\_\_\_ (1992c): “On Talk and Its Institutional Occasions”, en DREW, P. y J. HERITAGE (Eds.): *Talk at Work*. Cambridge, Cambridge University Press, pp. 101-134.
- \_\_\_\_\_ (1997): “Whose Text? Whose Context?”, en *Discourse and Society*, 8, pp. 165-187.
- \_\_\_\_\_ (1998): “Reply to Wetherell”, en *Discourse and Society*, 9, pp. 457-460.
- \_\_\_\_\_ (1999a): “‘Schegloff’s texts’ as ‘Billing’s data’: A critical reply”, en *Discourse and Society*, 10, pp. 543-582.



- \_\_\_\_\_ (1999b): "Discourse, Pragmatics, Conversation, Analysis", en *Discourse Studies*, 1 (4), pp. 387-412.
- SCHEGLOFF, Emanuel A. y Harvey SACKS (1973): "Opening Up Closings", en *Semiotic*, 8 (4), pp. 289-327.
- SCHENKEIN, Jim (Ed.) (1978): *Studies in the Organization of Conversational Interaction*. Nueva York, Academic Press.
- SCHIEFFELIN, Bambi B. y Elinor OCHS (Eds.) (1986): *Language Socialization Across Cultures*. Cambridge, Cambridge University Press.
- SCHIFFRIN, Deborah (1994): *Approaches to Discourse*. Oxford, Blackwell.
- SCHNEIDER, Klaus P. (1999): "Compliment responses across cultures", en M. WYSOCKA (Ed.): *On Language Theory and Practice. In Honor of Janusz Arabski on the Occasion of his 60th Birthday*, 1. Katowice, Wydawnictwo Uniwersytetu Śląskiego, pp. 162-172.
- \_\_\_\_\_ (2000): "Diminutives in discourse: sequential aspects of diminutive use in spoken interaction", en COULTHARD, M., COTTERILL, J. y F. ROCK (Eds.): *Dialogue Analysis VII: Working with Dialogue. Selected Papers from the 7th International Association of Dialogue Analysis Conference, Birmingham 1999*. Tübingen, Niemeyer, pp. 293-300.
- \_\_\_\_\_ (2005): "'No problem, you're welcome, anytime': responding to thanks in Ireland, England and the USA", en BARRON, A. y K. P. SCHNEIDER (Eds.): *The Pragmatics of Irish English*. Berlín, Mouton de Gruyter, pp. 101-140.
- SCHNEIDER, Klaus P. y Anne BARRON (Eds.) (2008a): *Variational Pragmatics*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins.
- \_\_\_\_\_ (2008b): "Where pragmatics and dialectology meet. Introducing variational pragmatics", en SCHNEIDER, K. P. y A. BARRON (Eds.): *Variational Pragmatics*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins, pp. 1-32.
- SCHRADER-KNIFFKI, Martina (2001): "Cortesía en transición. La dinámica de la imagen social de los zapotecas bilingües en Oaxaca/México", en *Oralia*, 4, pp. 213-241.
- \_\_\_\_\_ (2003): "Contrastes de la imagen sociocultural y su función en situaciones comunicativas interculturales", en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer Coloquio EDICE. La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de*

- las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo, Libro-e, pp. 143-148.
- \_\_\_\_ (2004): "Speaking Spanish with Zapotec meaning. Requests and promises in intercultural communication in Oaxaca, Mexico", en MÁRQUEZ REITER, R. y M. E. PLACENCIA (Eds.): *Current Trends in the Pragmatics of Spanish*. Ámsterdam, John Benjamins, pp. 157-174.
- SCHREIER, Judith (2005): "Quien fuera mecánico. Un estudio sociopragmático sobre la aceptación del piropo", en *Revista internacional de lingüística iberoamericana*, 5, pp. 65-78.
- SHWEDER, Richard A. y Robert LEVINE (Eds.) (1986): *Culture Theory*. Cambridge, Cambridge University Press.
- SCOLLON, Ron y Suzie Wong SCOLLON (1983): "Face in Interethnic Communication", en RICHARDS, J. C. y R. W. SCHMIDT (Eds.): *Language and Communication*. Nueva York, Longman, pp. 156-190.
- \_\_\_\_ (1995): *Intercultural Communication*. Oxford, Blackwell.
- \_\_\_\_ (2001): *Intercultural Communication: A Discourse Approach*. Massachusetts, Blackwell.
- SEARLE, John Rogers (1969): *An Essay in the Philosophy of Language*. Cambridge, Cambridge University Press.
- \_\_\_\_ (1976): *Expression and Meaning: Studies in the Theory of Speech Acts*. Cambridge, Cambridge University Press.
- \_\_\_\_ (2001): *Actos de habla: ensayo de filosofía del lenguaje*. Madrid, Cátedra (Traducción al español de Luis M. Valdés Villanueva).
- SEARLE, John Rogers, KIEFER, Ferenc y Manfred BIERWISCH (Eds.) (1980): *Speech Act Theory and Pragmatics*. Londres, Reidel Publishing Company.
- SECO, Manuel (1973): "La lengua coloquial: 'Entre visillos', de Carmen Martín Gaité", en *El comentario de textos I*. Madrid, Castalia, pp. 361-379.
- SECO, Manuel, ANDRÉS, Olimpia y Gabino RAMOS (1999): *Diccionario del español actual*. Madrid, Aguilar.
- SERRANO, María José (2000): "La producción de la cortesía verbal y la deixis socio-comunicativa", en *Oralia*, 3, pp. 199-219.
- \_\_\_\_ (2006): *Gramática del discurso*. Madrid, Akal.

- SIEBOLD, Kathrin (2007): “La cortesía verbal: estudio contrastivo de la disculpa en español y en alemán”, en CORTÉS, L. *et al.* (Coords.): *Discurso y Oralidad. Homenaje al profesor José Luis de Bustos Tovar. Oralia Anejos*, 3 (1), pp. 759-768.
- \_\_\_\_ (2008): “So schön finde ich den gar nicht” La cortesía verbal en los cumplidos y en las respuestas a los cumplidos en español y en alemán”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 318-342.
- SIFIANOU, Maria (1992a): *Politeness Phenomena in England and Greece*. Oxford, Clarendon Press.
- \_\_\_\_ (1992b): “The use of diminutives in expressing politeness”, en *Journal of Pragmatics*, XVII, 2, pp. 155-173.
- \_\_\_\_ (1995): “Do we need to be silent to be extremely polite? Silence and FTAs”, en *International Journal of Applied Linguistics*, 5 (1), pp. 95-110.
- \_\_\_\_ (1997): “Politeness and off-record indirectness”, en *International Journal of the Sociology of Language*, 126, pp. 163-179.
- \_\_\_\_ (2001): “Oh! How appropriate!” Compliments and politeness”, en BAYRAKTAROGLU, A. y M. SIFIANOU (Eds.): *Linguistic Politeness across Boundaries: The Case of Greek and Turkish*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins, pp. 391-430.
- SILVERMAN, David (1993): *Interpreting Qualitative Data: Methods for Analysing Talk, Text and Interaction*. Londres-Thousand Oaks (CA)-Nueva Delhi, Sage Publications.
- \_\_\_\_ (2000): “Analyzing talk and text”, en DENZIN, N. K. e Y. S. LINCOLN (Eds.): *Handbook of Qualitative Research*, 2ª ed. Thousand Oaks (CA)-Londres-Nueva Delhi, Sage Publications, pp. 821-834.
- SLUGOSKI, Ben R. y William TURNBULL (1988): “Cruel to be kind and kind to be cruel: Sarcasm, banter, and social relations”, en *Journal of Language and Social Psychology*, 7, pp. 101-121.

- SNOW, Catherine E., PERLMANN, Rivka Y., GLEASON, Jean Berko y Nahid HOOSHYAR (1990): "Developmental perspectives on politeness: sources of children's knowledge", en *Journal of Pragmatics*, 14, pp. 289-305.
- SPEER, Susan (2002): "'Natural' and 'contrived' data: a sustainable distinction?", en *Discourse Studies*, 4, pp. 511-525.
- SPENCER-OATEY, Helen (1996) "Reconsidering power and distance", en *Journal of Pragmatics*, 26, pp. 1-24.
- \_\_\_\_\_ (2000a): "Rapport management: a framework for analysis", en SPENCER-OATEY, H. (Ed.): *Culturally Speaking. Managing Rapport through Talk across Cultures*. Londres, Continuum, pp. 11-46.
- \_\_\_\_\_ (Ed.) (2000b): *Culturally Speaking. Managing Rapport through Talk across Cultures*. Londres, Continuum.
- \_\_\_\_\_ (2002): "Managing rapport in talk: using rapport sensitive incidents to explore the motivational concerns underlying politeness", en *Journal of Pragmatics*, 34 (5), pp. 529-545.
- \_\_\_\_\_ (2003): "Developing a Framework for Non-Ethnocentric 'Politeness' Research", en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer coloquio del Programa EDICE: La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo, Libro-e, pp. 86-97.
- \_\_\_\_\_ (2005): "(Im)Politeness, face and perceptions of rapport: unpackaging their bases and interrelationships", en *Journal of Politeness Research*, 1 (1), pp. 113-137.
- \_\_\_\_\_ (2008a): "Introduction", en SPENCER-OATEY, H. (Ed.): *Culturally Speaking. Culture, Communication and Politeness Theory*, 2ª ed. Londres, Continuum, pp. 1-8.
- \_\_\_\_\_ (2008b): "Face, (Im)Politeness and Rapport", en SPENCER-OATEY, H. (Ed.): *Culturally Speaking. Culture, Communication and Politeness Theory*, 2ª ed. Londres, Continuum, pp. 11-47.
- \_\_\_\_\_ (Ed.) (2008c): *Culturally Speaking. Culture, Communication and Politeness Theory*, 2ª ed. Londres, Continuum.
- SPENCER-OATEY, Helen y Wenying JIANG (2003): "Explaining cross-cultural pragmatic findings: moving from politeness maxims to sociopragmatic interactional principles (SIPs)", en *Journal of Pragmatics*, 35 (2), pp. 1633-1650.

- SPENCER-OATEY, Helen, NG, Patrick y Li DONG (2008): “British and Chinese Reactions to Compliment Responses”, en H. SPENCER-OATEY (Ed.): *Culturally Speaking. Culture, Communication and Politeness Theory*, 2ª ed. Londres, Continuum, pp. 95-117.
- SPERBER, Dan y Deirdre WILSON (1986): *Relevance. Communication and cognition*. Oxford, Blackwell.
- SUZUKI, Toshihiko (2007): *A Pragmatic Approach to the Generation and Gender Gap in Japanese Politeness Strategies*. Tokyo, Hituzi Shobo Publishing.
- STEEL, Brian (1985): *A Textbook of Colloquial Spanish*. Madrid, SGEL.
- STEWART, Miranda (2000): “Hedging your bets –the use of *yo* in face-to-face interaction”, en *Web Journal of Modern Language Linguistics*, 4, pp. 1461-1499.
- \_\_\_\_\_ (2003): “Pragmatic weight and face: pronominal presence and the case of the Spanish second person singular subject pronoun *tú*”, en *Journal of Pragmatics*, 35 (2), pp. 191-206.
- \_\_\_\_\_ (2005): “Politeness in Britain: ‘It’s only a suggestion...’”, en HICKEY, L. y M. STEWART (Eds.): *Politeness in Europe*. Clevedon, Multilingual Matters, pp. 116-129.
- STRENSTRÖM, Anna-Brita y Annette Myre JØRGENSEN (2008): “La función fática de los vocativos en la conversación juvenil de Madrid y Londres”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 355-365.
- STUBBS, Michael (1983): *Análisis del discurso*. Madrid, Alianza.
- TANNEN, Deborah (1987): *That’s not what I meant!* Nueva York, William Morrow and Company, Inc.
- \_\_\_\_\_ (1990): “Silence as conflict management in fiction and drama: Pinter’s Betrayal and a short story “Great Wits”, en GRIMSHAW, A. D. (Ed.): *Conflict Talk: sociolinguistics investigations of arguments in conversations*. Cambridge, Cambridge University Press, pp. 260-279.

- \_\_\_\_\_ (1993): "The relativity of linguistic strategies: Rethinking power and solidarity in gender and dominance", en TANNEN, D. (Ed.): *Gender and Conversational Interaction*. Nueva York, Oxford University Press, pp. 165-188.
- \_\_\_\_\_ (1994): *Gender and Discourse*. Nueva York-Oxford, Oxford University Press.
- TANNEN, Deborah y Piyale C. ÖZTEK (1981): "Health to Our Mouths: Formulaic Expressions in Turkish and Greek", en COULMAS, F. (Ed.): *Conversational Routine: Explorations in Standardized Communication Situations and Prepatterned Speech*. La Haya-París-Nueva York, Mouton, pp. 37-54.
- TANNEN, Deborah y Cinthia WALLAT (1987): "Interactive frames and knowledge schemas in interaction: examples from a medical examination/interview", en *Social Psychology Quarterly*, 50 (2), pp. 205-215.
- TASHAKKORI, Abbas y Charles TEDDLIE (Eds.) (2003): *Handbook of mixed methods in the social and behavioural sciences*. Thousand Oaks (CA), Sage Publications.
- TERKOURAFI, Marina (2003): "Generalized and particularized implicatures of linguistic politeness", en KÜHNLEIN, P., RIESER, H. y H. ZEEVAT (Eds.): *Perspectives in dialogue in the New Millennium*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins, pp. 151-166.
- \_\_\_\_\_ (2004): "Testing Brown and Levinson's theory in a corpus of conversational data from Cypriot Greek", en *International Journal of the Sociology of Language*, 168, pp. 119-134.
- \_\_\_\_\_ (2005): "Beyond the micro-nivel in politeness research", en *Journal of Politeness Research*, 1 (2), pp. 237-262.
- \_\_\_\_\_ (2008): "Toward a unified theory of politeness, impoliteness and rudeness", en BOUSFIELD, D. y M. A. LOCHER (Eds.): *Impoliteness in language: Studies on its interplay with power in theory and practice*. Berlín-Nueva York, Mouton de Gruyter, pp. 45-78.
- THOMAS, Jenny (1995): *Meaning in Interaction: An Introduction to Pragmatics*. Londres, Longman.
- THURÉN, Britt-Marie (1988): *Left Hand Left Behind. The Changing Gender System of a Barrio in Valencia, Spain*. Estocolmo, Stockholm Studies in Social Anthropology.

- TRACY, Karen (1990): "The Many Faces of Facework", en GILES, H. y W. P. ROBINSON (Eds.): *Handbook of Language and Social Psychology*. Inglaterra, John Wiley and son, pp. 209-226.
- TROSBORG, Anna (1995): *Interlanguage pragmatics: requests, complaints, and apologies*. Berlín, Mouton de Gruyter.
- TUSÓN VALLS, Amparo (1997): *Análisis de la conversión*. Madrid, Ariel.
- TZANNE, Angeliki (2001): "What you're saying sounds very nice and I'm delighted to hear it": Some considerations on the functions of presenter-initiated simultaneous speech in Greek panel discussions", en BAYRAKTAROGLU, A. y M. SIFIANOU (Eds.): *Linguistic Politeness across Boundaries: The Case of Greek and Turkish*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins, pp. 271-306.
- URBINA VARGAS, Soledad (2008): "Aceptar y rechazar una invitación: estudio comparativo de la competencia pragmática de estudiantes de español como segunda lengua", en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 773-797.
- VALDÉS, Guadalupe y Cecilia PINO (1981): "Muy a tus órdenes: compliment responses among Mexican-American bilinguals", en *Language in Society*, 10, 53-72.
- VALEIRAS VISO, Jesús (2002): "'Deja tu mensaje después de la señal': Despedidas y otros elementos de la sección de cierre en mensajes dejados en contestadores automáticos en Madrid y Londres", en PLACENCIA, M. E. y D. BRAVO (Eds.): *Actos de habla y cortesía en español*. Munich, Lincom Europa, pp. 209-232.
- VAN DIJK, Teun A. (Ed.) (1985): *Handbook of discourse analysis*. Londres, Academic Press.
- \_\_\_\_\_ (1993): "Principles of Discourse Analysis", en *Discourse and Society*, 4 (2), pp. 249-283.
- \_\_\_\_\_ (1997) (Ed.): *Discourse as Social Interaction*, vol. 2. Londres, Sage Publications.
- \_\_\_\_\_ (1999): *Ideología. Un enfoque multidisciplinario*. Barcelona, Gedisa.
- VAN HOOFT, Andreu et al. (1999): *La negociación Intercultural: un ejercicio práctico. Intercultural negotiation training*. Sterenfels, Wissenschaft un Praxis.

- VAN HOOFT, Andreu y Hubert KORZILIUS (2001): “La negociación intercultural: un punto de encuentro. La relación entre uso de la lengua y los valores culturales”, en *Culturele*. [www.ub.edu/filhis/culturele/vanhoof.html].
- VATRICAN, Axelle (2011): “El condicional: ¿Por qué tiempo de la cortesía verbal?”, en FUENTES RODRÍGUEZ, C., ALCAIDE LARA, E. y E. BRENES PEÑA (Eds.): *Aproximaciones a la (des)cortesía verbal en español*. Berlín, Peter Lang, pp. 557-568.
- VÁZQUEZ ORTA, Ignacio (1995): *A Contrastive Study of Politeness Phenomena in England and Spain*. Duisburg, LAUD.
- VÁZQUEZ VEIGA, Nancy (2000): “Respuestas mínimas reguladoras: los límites de la marginalidad”, en *Oralia*, 3, pp. 221-242.
- VIDA CASTRO, Matilde (Ed.) (2007): *El español hablado en Málaga*. Málaga, Editorial Sarriá.
- VIGARA TAUSTE, Ana María (1980): *Aspectos del español hablado. Aportaciones al estudio del español coloquial*. Madrid, SGEL.
- \_\_\_\_\_ (1992): *Morfosintaxis del español coloquial. Esbozo estilístico*. Madrid, Gredos.
- \_\_\_\_\_ (1994): “Las expresiones de función fática en la enseñanza de español a extranjeros”, en MONTESA PEYDRÓ, S. y A. GARRIDO MORAGA (Eds.): *Actas del Segundo Congreso Nacional de ASELE. Español para extranjeros: Didáctica e investigación*. Málaga, pp. 299-312.
- \_\_\_\_\_ (1997): “Comodidad y recurrencia en la organización del discurso coloquial”, en *Espéculo. Revista de estudios literarios*, 7. [www.ucm.es/info/especulo/numero7/vig\_como.htm].
- \_\_\_\_\_ (2003): “Las relaciones de poder en la conversación”, en *Oralia*, 6, pp. 309-339.
- VILLEMOS, Anette (2003): “How do southern Spaniards create the conditions necessary to initiate negotiations with strangers?”, en *Hermes*, 31, pp. 119-134.
- VINTHER, Thora (2011): “Las interrupciones y el género discursivo”, en FUENTES RODRÍGUEZ, C., ALCAIDE LARA, E. y E. BRENES PEÑA (Eds.): *Aproximaciones a la (des)cortesía verbal en español*. Berlín, Peter Lang, pp. 569-583.
- VINTHER, Thora y Eva Dam JENSEN (2008): “El aprendizaje de la cortesía verbal a través de input audiovisual o escrito”, en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA,



- M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 798-809.
- VV.AA. (2001): *Nuevo Tesoro Lexicográfico de la Lengua Española*. Madrid, Espasa-Calpe.
- VV.AA. (2003): *Gran Diccionario de la Lengua Española* (CD-ROM). Madrid, Larousse Planeta.
- VV.AA. (2006): *Diccionario de Uso del Español Actual*. CLAVE. Madrid, SM.
- VV.AA. (2006): *Diccionario General de la Lengua Española* (CD-ROM). Madrid, Vox.
- WARDHAUGH, Ronald (1985): *How Conversation Works*. Oxford, Basil Blackwell.
- WATTS, Richard J. (1989): "Relevance and relational work: Linguistic politeness as politic behaviour", en *Multilingua*, 8, pp. 131-166.
- \_\_\_\_\_ (2003): *Politeness*. Cambridge, Cambridge University Press.
- \_\_\_\_\_ ([1992] 2005a): "Politeness research: *Quo vadis?*", en WATTS, R., IDE, R. J. y S. EHLICH (Eds.): *Politeness in language: Studies in its history, theory and practice*. Berlín, Mouton de Gruyter, pp. 11-47.
- \_\_\_\_\_ ([1992] 2005b): "Linguistic politeness and politic verbal behaviour", en WATTS, R., IDE, R. J. y S. EHLICH (Eds.): *Politeness in language: Studies in its history, theory and practice*. Berlín, Mouton de Gruyter, pp. 255-281.
- \_\_\_\_\_ (2008): "Rudeness, conceptual blending theory and relational work", en *Journal of Politeness Research*, 4 (2), pp. 289-317.
- WATTS, Richard J., IDE, Sachiko y Konrad EHLICH (Eds.) ([1992] 2005): *Politeness in language: Studies in its history, theory and practice*. Berlín, Mouton de Gruyter.
- WEITZMAN, Eben A. (2000): "Software and qualitative research", en DENZIN, N. K. e Y. S. LINCOLN (Eds.): *Handbook of Qualitative Research*, 2ª ed. Thousand Oaks (CA)-Londres-Nueva Delhi, Sage Publications, pp. 803-820.
- WIERZBICKA, Anna (1985): "Different cultures, different languages, different speech acts", en *Journal of Pragmatics*, 9, pp. 145-178.
- \_\_\_\_\_ (1987): *English speech act verbs: a semantic dictionary*. Nueva York, Academic Press.

- \_\_\_\_ (1991): *Cross-Cultural Pragmatics. The Semantics of Human Interaction*. Berlín-Nueva York, Mouton de Gruyter.
- WOLFRAM, Walt y Natalie SCHILLING-ESTES (2006): *American English: Dialects and Variation*, 2ª ed. Cambridge-Oxford, Basil Blackwell.
- WOLFSON, Nessa (1981): "Invitations, compliments and the competence of the native speaker", en *International Journal of Psycholinguistics*, 24 (4), pp. 7-22.
- \_\_\_\_ (1983): "An empirically based study of complimenting in American English", en WOLFSON, N. y E. JUDD (Eds.): *Sociolinguistics and Second Language Acquisition*. Rowley (MA), Newbury House, pp. 82-95.
- \_\_\_\_ (1986): "Compliments in cross-cultural perspective", en VALDÉS, J. M. (Ed.): *Culture Bound*. Cambridge, Cambridge University Press, pp. 113-120.
- \_\_\_\_ (1989a): "The social dynamics of native and nonnative variation in complementing behaviour", en EISENSTEIN, M. R. (Ed.): *The Dynamic Interlanguage. Empirical Studies in Second Language Variation*. Nueva York-Londres, Plenum Press, pp. 219-236.
- \_\_\_\_ (1989b): *Perspectives: sociolinguistics and TESOL*. Cambridge-Nueva York, Newbury House Publishers.
- YÁÑEZ, Rosa H. (1990): "The complimenting speech act among Chicano women", en BERGEN, J. J. (Ed.): *Spanish in the United States: Sociolinguistic issues*. Washington DC, Georgetown University Press, pp. 9-85.
- YE, Lei (1995): "Complimenting in Mandarin Chinese", en G. KASPER (Ed.): *Pragmatics of Chinese as Native and Target Language*. Honolulu, University of Hawaii Press, pp. 207-295.
- YEMENICI, Alev (2001): "Analysis of the use of politeness maxims in interruptions in Turkish political debates", en BAYRAKTAROGLU, A. y M. SIFIANOU (Eds.): *Linguistic Politeness across Boundaries: The Case of Greek and Turkish*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins, pp. 307-340.
- ZAMBRANO-PAFF, Marjorie (2008): "That woman" se convierte en "esa señora". El uso de marcadores de cortesía para proyectar una imagen más formal y salvaguardar la imagen de los interlocutores en los tribunales de inmigración", en BRIZ, A., HIDALGO, A., ALBELDA, M., CONTRERAS, J. y N. HERNÁNDEZ FLORES (Eds.): *Actas del III Coloquio Internacional del*

- Programa EDICE: Cortesía y conversación: de lo escrito a lo oral*. Universidad de Valencia y Universidad Politécnica de Valencia. Libro-e, pp. 366-379.
- ŽEGARAC, Vladimir (2008): “Culture and Communication”, en SPENCER-OATEY, H. (Ed.): *Culturally Speaking. Culture, Communication and Politeness Theory*, 2ª ed. Londres, Continuum, pp. 48-70.
- ZEYREK, Deniz (2001): “Politeness in Turkish and its linguistic manifestations: A socio-cultural perspective”, en BAYRAKTAROGLU, A. y M. SIFIANOU (Eds.): *Linguistic Politeness across Boundaries: The Case of Greek and Turkish*. Ámsterdam-Filadelfia, John Benjamins, pp. 75-104.
- ZIMIN, Susan (1981): “Sex and politeness: Factors in first- and second- language use”, en *International Journal of the Sociology of Language*, 27, pp. 35-58.
- ZIMMERMAN, Don H. y Deirdre BODEN (1991): “Structure-in-Action: An Introduction”, en ZIMMERMAN, D. y D. BODEN (Eds.): *Talk and Social Structure*. Cambridge, Polity Press.
- ZIMMERMANN, Klaus (2003): “Constitución de la identidad y anticortesía verbal entre jóvenes masculinos hablantes de español”, en BRAVO, D. (Ed.): *Actas del Primer coloquio del Programa EDICE: La perspectiva no etnocentrista de la cortesía: identidad sociocultural de las comunidades hispanohablantes*. Universidad de Estocolmo, Libro-e, pp. 47-59.
- \_\_\_\_\_ (2005): “Construcción de identidad y anticortesía verbal. Estudio de conversaciones entre jóvenes masculinos”, en BRAVO, D. (Ed.): *Estudios de la (des)cortesía en español. Categorías conceptuales y aplicaciones a corpora orales y escritos*. Estocolmo-Buenos Aires, Dunken, pp. 245-271.

**ANEXO**

---

## ENCUESTA

Esta encuesta forma parte de mi investigación doctoral para el estudio de la cortesía en la conversación coloquial española. Por favor, trate de contestar a las preguntas de manera sincera para que los resultados de la encuesta sean fidedignos. No se preocupe por la expresión de sus opiniones, ya que la encuesta es completamente personal y anónima.

Si quiere recibir información sobre los avances alcanzados en este trabajo, escriba un e-mail a la siguiente dirección: [mjbarros@ugr.es](mailto:mjbarros@ugr.es)

Muchas gracias por su colaboración.

### 1. DATOS DEL INFORMANTE:

- Edad:            18-25            36-55            >55
- Sexo:            Mujer            Hombre
- Nacionalidad:
- Lugar de residencia:
- ¿Cuánto tiempo lleva viviendo allí?:
- Estudios:        Primarios        Secundarios        Universitarios
- Profesión:

### 2. PREGUNTAS SOBRE (DES)CORTESÍA:

a) ¿Qué es para usted la cortesía? \_\_\_\_\_

---

---

---

b) ¿Podría poner algún ejemplo de descortesía? \_\_\_\_\_

---

---

---

---

c) En la conversación cotidiana ¿hay alguna costumbre española que le resulte cortés/descortés? \_\_\_\_\_

En caso afirmativo, ¿cuál/es y por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

d) ¿Cree que es necesaria la cortesía en una sociedad? \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

e) ¿Podría poner algún ejemplo de descortesía en una conversación entre un padre y un hijo? \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

f) De las siguientes actuaciones comunicativas ¿cuál le sorprendería más encontrar en una conversación entre amigos? Puntúelas de más a menos sorprendentes (1 es el máximo y 7 es el mínimo):

\_\_\_ Insultar, ridiculizar al amigo.

\_\_\_ Gritar.

\_\_\_ Interrumpir a la persona que está hablando.

\_\_\_ Hablar de manera directa, sin usar muchos atenuantes. Por ejemplo: *Cierra la puerta*, en vez de *¿Podrías cerrar la puerta, por favor?*

\_\_\_ Tutear.

\_\_\_ Hacer preguntas sobre la vida privada del otro.

\_\_\_ Hablar cerca de la otra persona, sin dejar mucho espacio entre los dos.

g) En general, ¿piensa que la forma de hablar de los españoles es más o menos cortés que la de otros países? \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

h) ¿Considera importante que los alumnos de una lengua extranjera aprendan también lo que es cortés y descortés en esa cultura? \_\_\_\_\_

¿Por qué? \_\_\_\_\_

---

---